البرمجة اللغوية العصبية
وفن الإتصال اللا محدود

- تحكم فى انفعالاتك وإدراكك الحسى.
- كيف تبنى علاقات وثيقة مع أصعب الناس طباعا.
- أكتشف أساليب الاتصال مع الشخصيات البصرية والسمعية والحسية.
- تعلم كيف تتفوق فى مهارات فن الاتصال اللا محدود.

للكاتب والمحاضر العالمي
د. إبراهيم الفقى

البرمجة اللغوية العصبية
وفن الإتصال اللا محدود

꧁ ꧂

للكاتب والمحاضر العالمى

د. إبراهيم الفقى

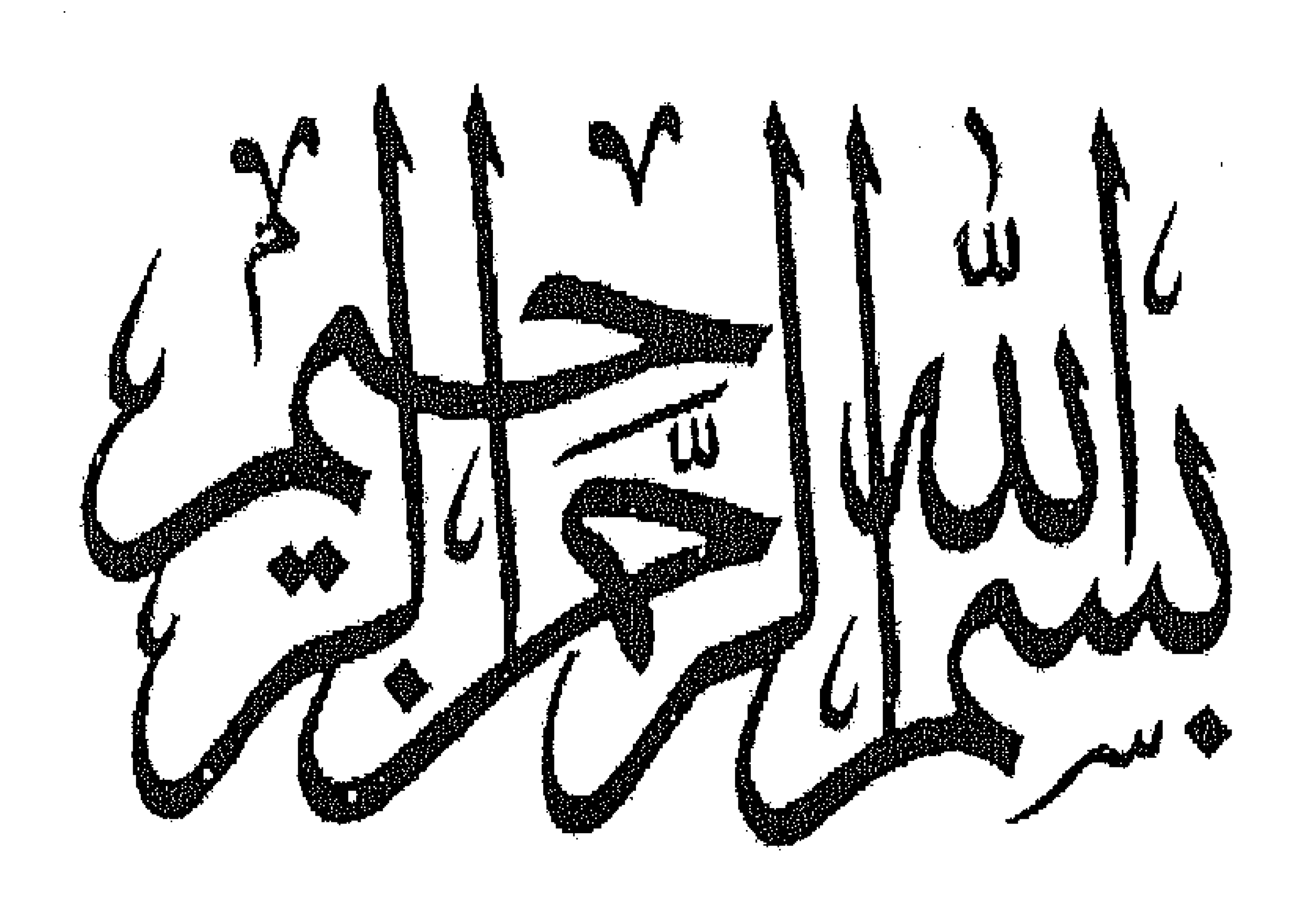


المركز الكندى للبرمجة اللغوية العصبية

البرمجة اللغوية العصبية وفن الإتصال اللا محدود

التـرجمــــــــــــــة: بيير نـاشو
المراجعـــــــــــــة: أمال الفقى
التجهيز الفنى والطباعة: ايدا صادق
التصـــــــــــوير: تونى لورينياديس

الناشر: المركز الكندى للبرمجة اللغوية العصبية.
نشر فى كندا فى فبراير ٢٠٠١
الترقيم الدولى: ISBN: 0-9682559-4-9



كلمة شكر

استغرق تحضير هذا الكتاب فى شكله الحالى قرابة عشر سنوات، وقد شارك كثير من الناس بجهودهم وتعاونهم فيما قد اصفه بأنه انجاز حب أصيل.

أننى شاكر ومقر بالجميل على وجه الخصوص لزوجتى وشريكة حياتى " أمال " وأبنتى التوأم " نانسى ونرمين " لحبهن وتأييدهن لى دون قيد ولا شرط.

أريد أيضا أن أقر بفضل مساهمة "ايدا صادق " التى بدون تفانيها واخلاصها وتشجيعها وعملها الدؤوب والمتواصل، لما ظهر هذا الكتاب إلى حيز الوجود.

كما أننى أرغب فى الاقرار بالدين الهائل الذى أنا مدين به تجاه كل الذين آمنوا بى وطلبوا منى المساعدة وحضروا مؤتمراتى وندواتى، وكان لهم تأثيرا واضحا على بأفكارهم واقتراحاتهم. لقد استفدت من كرم ورحابة صدر الكثير – فالقائمة طويلة – وأنى أتقدم لكم جميعا بالشكر والامتنان من صميم قلبى .. بارك الله فيكم.

ماذا يقول الناس عن الدكتور إبراهيم الفقى

"هو رجل اتصال ممتاز ورائع، واسلوبه فى الإبلاغ مفعم بالحيوية والفصاحة، وسوف يفتن قلبك ويغذى روحك"

شيرل فيليبس

رئيسة APT دالاس / تكساس

"هو مدرب قدير ومشوق ومتفنن وموهوب جدا .. له اسلوبه الخاص وطريقته الفريدة لإثارة أعمق العواطف والمشاعر فى نفسيتك"

سيسى جربس

رئيسة Performance Daynamics لافاييت لويزيانا الولايات المتحدة الأمريكية

"لا نظير للدكتور ابراهيم الفقى، فإنتاجه فريد من نوعه"

فرانس مارتل

مذيعة فى محطة FM CJAB كيبيك / كندا

"إنه مؤثر ومنير وفاتن وساحر للجماهير"

فيرا بوشيه

مديرة فرع شركة كلى للخدمات

نيو برونزويك / كندا

"إنه معلم عظيم قادر على جذب الإنتباه على بلاغاته"

مجدى نسيم

مدرب فى شركة Hoechst/ مصر

"إنه حسن الإطلاع إلى أبعد الحدود، وهو قادر على نقل معرفته إلى القلب، وفنه إلى العقل"

محمد السانى

CEO مؤسسة لادا السعودية / المملكة العربية السعودية

الفهرس

الصفحة

الباب الثالث:

الباب الرابع:

مقدمة

لما كنت شابا حرا طليقا، ولم تكن لمخيلتى حدود، كنت أحلم فى تغيير العالم. وكلما ازددت سنا وحكمة، كنت اكتشف ان العالم لا يتغير، لذا قللت من طموحى إلى حد ما وقررت تغيير بلدى لا أكثر.

إلا أن بلدى هى الأخرى بدت وكأنها باقية على ما هى عليه. وحينما دخلت مرحلة الشيخوخة، حاولت فى محاولة يائسة أخيرة، تغيير عائلتى ومن كانوا أقرب الناس لى، ولكن باءت محاولتى بالفشل.

واليوم .. وأنا على فراش الموت، أدركت فجاة كل ما هو فى الآمر .. ليتنى كنت غيرت ذاتى فى بادئ الآمر .. ثم بعد ذلك حاولت تغيير عائلتى، ثم بإلهام وتشجيع منها، ربما كنت قد اقدمت على تطوير بلدى، ومن يدرى، ربما كنت استطعت أخيرا تغيير العالم برمته.

قول مجهول

هل سبق لك بعد مجادلة حادة مع شخص أن تساءلت: "لماذا لا يستطيع رؤية الأشياء من وجهة نظرى؟" .. أو "إنه يأبه تغيير حاله؟" .. كذلك هو الحال بالنسبة ؟ لأى شخص آخر، فمن المؤكد أن تلك التساؤلات وغيرها المشابه لها قد تطارحت فجأة ووردت على البال مرات عديدة.

بالنسبة لمعظمنا، فالتحديات التى تواجهنا فى الحياة مصدرها رغبتنا فى تغيير الآخرين. فنحن نريد أن يكون الآخرون مثلنا، يتفقون معنا فى الرأى، ويسلكون ويقضون حياتهم وفقا لرغباتنا وتحقيقا لآمالنا ويدخلون داخل إطار التصور الفكرى الأمثل الذى شكلناه لهم فى أذهاننا .. وحينما لا يشاركوننا وجهات النظر وتوقعاتنا، نصاب حتما بمشاعر سلبية.

ولكن إذا نظرت جيدا حولك، سوف تجد أن التحدى الحقيقى فى الحياة هو أن تغير نفسك وتصبح الشخص الذى تريد أن تكونه وتستغل طاقاتك الكامنة وتعيش حياة أسعد، حياة خالية من التعجيزات والقيود والمشاعر السلبية. كما قال "تومس كيمبليس": "**لاتغضب لأنك لا تستطيع جعل الآخرين يكونون مثلما تود أن يكونوا، طالما عجزت أنت عن تحقيق ما تريد أن تكون**" .. وبعبارة أخرى تفضل أغلبية الناس أن يغيروا الآخرون بدلا من أن يغيروا انفسهم. والانتظار حتى يتغير الآخرون هو الحل الأسهل. ومع الآسف، فإن نتائج هذا الحل هى عقبات منيعة مثل الطلاق والبطالة طويلة الأمد والتعاسة وما هو ألعن من ذلك كله.

عندما تركز انتباهك على إلقاء اللوم على غيرك، فإنك تبدد طاقتك وقدرتك وتضيع الوقت.

بدلا من ذلك، حاول أن تركز طاقتك على تحسين نمط حياتك. وأبدأ باستمداد الطاقة اللازمة من مخزون القدرات الإيجابية الخفية المكدسة سابقا وأستغل طاقتك الكامنة لتصبح الإنسان الذى دوما أردت أن تكونه. وهكذا أبدأ رحلتك نحو حياة أكثر توفيقا ونجاحا، وكون لنفسك فيها عددا أكبر من الأصدقاء، وحقق تفاهما أوسع لوجهات نظر الآخرين واحتراما صادقا لقيم ومعتقدات الناس. وفى النهاية .. سوف يؤدى التحكم أو التوازن فى حكمك على الغير، وإدراكك الصحيح للأمور إلى أن تصبح رجل الاتصال الكامل وأيضا أستاذا بارعا فى هذا المجال.

فى الصفحات التالية من هذا الكتاب، سوف تجد ما يساعدك على:

١. تنمية وتوثيق الصلة بينك وبين نفسك.
٢. استغلال قدرة الإحساس بالذات.
٣. التحكم فى إدراكك وفى الحكم على الناس.
٤. توليد سلوك جديد لكى تتحول إلى رجل اتصال متفوق.
٥. تحسين اتصالاتك بالغير وترقية نوعية علاقاتك.
٦. التحكم فى تركيزك لكى يعمل لمصلحتك لا ضدك.
٧. اكتساب التكنولوجيا الجديدة للاتصال المطلق أى البرمجة اللغوية العصبية واستخدامها فى حياتك اليومية.
٨. تتعلم كيفية إقامة علاقة ممتازة مع أى شخص مهما كان، حتى مع أصعب الناس طباعا.

٩. اكتشاف نظامك التمثيلى والأنظمة التمثيلية المميزة للآخرين وتعلم كيفية استعمال هذه المعطيات لتحسين اتصالك بالشخص البصرى والسمعى والحركى.
١٠. إدراك قدرة التعميم والإلغاء.
١١. تعلم مهارات التحكم فى الانفعالات والتفوق فيها.
١٢. استخدام مهارات استراتيجية الاتصال المطلق ببراعة وممارستها فى كافة مجالات حياتك.

إن هذا الكتاب قادر على تحسين حياتك، ولكن بشرط، وهو ان المعلومات الواردة فيه لن تعمل لصالحك إلا إذا صممت حقا على الاستفادة منها وتطبيقها فعلا. فهذا الكتاب هو محصلة ما يزيد عن ٢٥ عاما من التجربة والدراسة والتدريب .. ولكن فوق ذلك كله – وأنا حقا اعترف بذلك – هو نتيجة أخطائى الشخصية التى أضاعت على العديد من الفرص والأصدقاء.

قال عاقل ذات يوم : "***تعلم من أخطاء الآخرين حيث أنك لن تعش ما يكفيك من العمر كى ترتكبها كلها بنفسك***"

أتخذ قرارا واعيا اليوم واستغل هذه المعرفة لصالحك.

الباب الأول

ما هى البرمجة اللغوية العصبية ؟

" الاتجاه الذى تجدده تربية الإنسان هو الذى يرسم مستقبل حياته "

افلاطون

نبذة تاريخية
عن البرمجة اللغوية العصبية

"كم هو سعيدا من يستطيع البحث عن مسببات الأشياء"

فرجيل

فى بداية السبعينات كان "رينشارد باندلر" طالبا فى قسم الرياضيات فى جامعة كاليفورنيا فى مدينة "سانتا كروز". وكان يستغرق قسطا وفيرا من وقته في دراسة أسس علم الكومبيوتر والفيزياء. وفى ذلك الحين، اعتبره الكثيرون عبقريا فى الكومبيوتر .. إلا أنه كان لباندلر اهتمام آخر وهو "علم النفس"، والذى شجعه على ذلك، صديق للعائلة كان على معرفة بالعديد من أشهر اخصائيى العلاج النفسى وأكثرهم ابتكارا وإبداعا فى هذه الفترة، أمثال: "ملتون اركسون" و"فرجينيا ساتير" و " فريز برلز". وبدون تشجيع من أحد، قرر باندلر دراسة علم النفسز وبتضييق مجالات دراساته، وجد أن اخصائيى العلاج النفسى هؤلاء، اعتادوا بشكل أخاذ ولافت للنظر، الوصول إلى نتائج عظيمة.

وبعد دراسة دقيقة ومفصلة لأنماط سلوكهم المتشابكة، بدأ باندلر فى اتخاذهم نموذجا، وبنسخ إستراتيجياتهم الفردية وأنماط سلوكهم وتجريبها على أشخاص آخرين، استطاع أن يحصل على نتائج إيجابية مماثلة.

وشكلت اكتشافات باندلر أسس وقواعد البرمجة اللغوية العصبية المعروفة أيضا بالإقتداء وبالتفوق الإنساني.

وسريعا التقى باندلر بالدكتور "جون جريندر" الأستاذ المعاون بقسم اللغويات. وكانت تجارب وثقافة جريندر شبيهة جدا، بتجارب وثقافة باندلر. وكان جريندر قد حاز على دكتوراه فى اللغويات فى مدينة سان فرانسيسكو، وشملت دراساته اللغوية نظريات عالم اللغويات الأمريكى المشهور "نوام شومسكى". وكان جريندر موهوبا جدا فى الاستيعاب السريع للغات وتقليد اللهجات ومحاكاة أى سلوك ثقافى بسرعة وبراعة .. ووضعت مواهبه ومهاراته على المحك حينما التحق بالقوات الخاصة الأمريكية فى أوروبا خلال الستينات، حيث كانت الحرب الباردة على اشدها. وهناك تركز جريندر على إظهار القواعد الخفية للتفكير والسلوك.

قرر باندلر وجريندر– بعد اتخاذ اهتماماتهما المشتركة كسنادة خلفية – ضم مهاراتهما الطبيعية فى علم الكومبيوتر واللغويات إلى قدراتهما الخارقة فى محاكاة السلوك غير الملفوظ. وبإقدامهما على تلك الخطوة، باشرا فى تطوير لغة "للتبادل" جديدة. وبملاحظة ما كانت تفضله اخصائية علاج العائلات المرموقة "فرجينيا ساتير" – التى اشتهرت حينئذ بإحداث تغيرات جذرية وشاملة فى حياة أزواج على حافة الطلاق–

قاما فيما بعد بابتكار حجر زاوية علم الاقتداء بالتفوق الانسانى.

ثم انطلقا فجأة بقوة وسرعة وراقبا الفيلسوف البريطانى وعالم الإنسان "جريجورى بيتسون"، بشير التفكير المنظوم – أى المنهجة المنظمة والمرتبة للأفكار الواعية واللا واعية بغية بناء القرارات الملائمة. ثم اتجها – بندلر وجريندر – أيضا صوب أعمال الدكتور "ملتون اركسون"، مؤسس الرابطة الأمريكية للتنويم بالإيحاء .. وكان لقبه "المعالج المصاب" يتعقبه أينما ذهب، لأن اركسون نفسه كان قد نجح فى التغلب على عوائق بدنية وذهنية، مثل الشلل الكامل الذى بلاه به شلل الأطفال، واستطاع أن يحقق نجاحا عظيما.

وختم باندلر وجريندر أعمال الملاحظة بالدكتور "فرتس برلز"، مؤسس العلاج بالجستالت، وبالاستعانة بهذه الأعداد الكبيرة من الملاحظات والمشاهدات الذكية والعميقة، كانا مقتنعان بأنهما وجدا طريقا لتفهم ومحاكاة التفوق الانسانى. فيما بعد .. بدءا باندلر وجريندر يلقيان المحاضرات حول هذا الموضوع مجتذبين إليهما أعداد متزايدة من الناس دائما فى كل مناسبة. وقاما سويا بتأسيس أول شركة للبرمجة للغوية العصبية.

واليوم فإن "البرمجة اللغوية العصبية" هى ملتقى العديد من طرق أدراك الاتصال والتغيير، كما أنها شقت طريقها إلى كافة مجالات الحياة الإنسانية. إن أساليب واستراتيجيات هذه البرمجة مستخدمة فى العلاج والإدارة والتربية والصحة والمبيعات وخلافة.

ولكن فى المقام الأول .. أوجدت "البرمجة اللغوية العصبية" البيئة الملائمة لمساعدة الناس على تحسين الاتصال بأنفسهم والتخلص من المخاوف المرضية والتحكم فى الانفعالات السلبية والقلق. فإن "البرمجة اللغوية العصبية" هى حقا مصدر إقامة العلاقة الطيبة مع أى شخص حتى مع أصعب الناس طباعاً

لقد ساعدت تكنولوجيا "البرمجة اللغوية العصبية" الواسعة الانتشار ملايين الناس على التمتع بحياة أكثر سعادة وهناء. ونجاح الآخرين هو الدليل القاطع المؤيد لذلك، حيث أنهم استطاعوا عيش حياة متزنة خالية من التحديدات والمشاعر السلبية.

ماذا تعنى "البرمجة اللغوية العصبية"؟

"لإكتساب المعرفة على المرء أن يدرس، ولإكتساب الحكمة عليه أن يلاحظ".

مارلين فوس سافانت

يدرك الناس البرمجة اللغوية العصبية بطرق مختلفة، ويستفيدون منها فى أشياء متباينة. لذا، فإن تعريفها يتم بصور عديدة ومتنوعة ... فهى فضول، وهى دليل استخدام العقل، أو دراسة التجريب الموضوعى، وهى "**برامج تشغيل العقل**" على حد قول "كارول هارس" مؤلفة كتاب (عناصر البرمجة اللغوية العصبية).

ويضيف "ستيف اندرياس" مؤلف كتاب (البرمجة اللغوية العصبية هى التكنولوجيا الجديدة للإنجاز) أن : "**البرمجة اللغوية العصبية هى دراسة التفوق الانسانى .. وهى القدرة على بذل قصارى جهدك أكثر فأكثر .. وهى الطريقة الجبارة**

والعملية التى تؤدى إلى التغير الشخصى .. وهى تكنولوجيا الإنجاز الجديدة".

كل هذه التفسيرات صحيحة للغاية، إلا أن هناك تفسيرا أكثر دقة وصحة من الناحية العلمية، وضعه مؤسسو البرمجة اللغوية العصبية، وهو أكثر تثقيفا وتنويرا:

- **البرمجة:** تشير إلى أفكارنا ومشاعرنا وتصرفاتنا .. حيث انه من الممكن استبدال البرامج المألوفة بأخرى جديدة وإيجابية.

- **اللغوية:** المقدرة الطبيعية على استخدام اللغة الملفوظة أو غير الملفوظة. والملفوظة تشير إلى كيفية عكس كلمات معينة ومجموعات من الكلمات لكلماتنا الذهنية .. وغير الملفوظة لها صلة "بلغة الصمت"، لغة الوضعيات والحركات والعادات التى تكشف عن أساليبنا الفكرية ومعتقداتنا.

- **العصبية:** تشير إلى جهازنا العصبى وهى سبيل حواسنا الخمس التى من خلالها نرى ونسمع ونشعر ونتذوق ونشم.

الافتراضات المسبقة فى البرمجة اللغوية العصبية

١. احترام رؤية الشخص الآخر للعالم.
٢. الخريطة ليست المنطقة.
٣. توجد نية إيجابية وراء كل سلوك.
٤. يبذل الناس أقصى ما فى استطاعتهم بالمصادر المتوفرة لديهم.
٥. لا وجود لأشخاص مقاومين، إنما هناك رجال اتصال مستبدين برأيهم.
٦. يكمن معنى الاتصال فى الاستجابة التى تحصل عليها.
٧. الشخص الأكثر مرونة هو الذى يسيطر على الموقف.
٨. لا وجود للفشل إنما هناك رأيا محددا عن تجربة.\
٩. لكل تجربة " شكلية " .. فإذا غيرت الشكلية غيرت التجربة معها.
١٠. يتم الاتصال الانسانى على مستويين: الواعى واللاواعى.
١١. تجد عند جميع البشر فى تاريخهم الماضى كافة المصادر التى يحتاجونها لإحداث تغييرات إيجابية فى حياتهم.
١٢. إن الجسم والعقل يؤثر كل منهما على الآخر.
١٣. إذا كان شئ ممكنا لشخص ما، فمن الممكن لأى شخص أن يتعلم كيف يعمل الشئ ذاته.
١٤. إننى مسئول عن ذهنى، لذا فأنا مسئول عن النتائج التى أصل إليها.

تعريف الافتراضات المسبقة في البرمجة اللغوية العصبية:

إن الافتراضات المسبقة هى مجموعة من الافتراضات المسلم بصحتها والتى تحدد تشكيل ومميزات السلوك وجمع المعلومات والتقييم الشخصى. توصى الافتراضات المسبقة بمجموعة من التوجيهات لتمكين الناس من تطبيق فن وعلم البرمجة اللغوية العصبية وتحقيق نتائج أهم.

١. أحترام رؤية الشخص الآخر للعالم:

لكل البشر مجموعة من القيم والمعتقدات تحدد أنماط سلوكهم. وقد يبدو لك سلوك شخص آخر وكأنه تحديا لك، إذا صممت على تغييره للشكل الذى تريده أنت، أو ما هو أسوأ من ذلك بكثير، قد ينتهى بك الأمر إلى أن تصدم بثبات وعدم تزحزح الناس عن قيمهم ومعتقدلتهم. فإذا نجحت فى أحداث تغيير طفيف، قد يرجع ذلك إلى الخوف ويكون بدون جدوى، وسرعان ما يعود الحال إلى ما كان عليه باسترجاع الشخص لسلوكه القـــديم.

مثلا .. لى صديق من المولعين بكرة السلة، كان يطلب باستمرار من زوجته ان تحضر معه المباريات، إلا أن تلك اللعبة لم تكن تجذبها على الإطلاق، ولم يكن يكتفى أبدا بالقدر البسيط من الاهتمام الذى كانت توليه لهذه اللعبة. ومن الصعب

التصديق أن هذا الخلاف البسيط أتسع وتضخم إلى شئ غير متوقع .. ألا وهو التفكير فى الطلاق.

وبعد فترة قصيرة من هذا الحدث، اتفقنا نحن الثلاثة على أن نجتمع، وفورا بدأ صديقى فى مهاجمة زوجته متهما اياها بعدم اهتمامها المطلق بحياته.. مع أنه كان من المفروض عليه أن يعى حقيقة أساسية وجوهرية، إلا وهى انهما فردين متميزين ومختلفين تماما، يحبان أشياء مختلفة. وكان هو يشعر أنها لم تعد تحبه. فانفعلت زوجته وبكت مرارا قائلة:

"**كل ما يريده هو أن اصبح صورة طبق الأصل منه – ماذا لو لم احب مشاهدة التليفزيون؟ أين المشكلة الخطيرة فى ذلك؟** والمفروض بالفعل إلا تتواجد أية مشكلة خطيرة.

وفجأة طرحت السؤال التالى: "لماذا أنتما متزوجان؟" وبعدها أضفت: "فكرا فى هذا لمدة دقيقة واحدة. " فتطلع كل منهما إلى الآخر، وقالت هى: "**لأننا نحب بعضنا وكنا نرغب فى العيش معا ونؤسس أسرة ونعيش حياة سعيدة**". وبإمتنان وافق هو الآخر على هذه النقطة.

ومع ذلك .. لم يتطرق تفكير الزوج إلى شئ واضح وجلى كان غافلا عنه تماما، أخص بذلك الشئ أن كل منا مختلف تماما عن الآخرين. وكان هذا الموقف يترك الزوجة وأطفالها الثلاثة عاجزين وضعفاء – فقالت معبرة عن شكرها: "**رغم هذا كله، أمامنا هدفا رئيسيا واحدا إلا وهو الحب والأسرة** –

لو لم يكن يبالغ ويغالى فى كل شئ، لما واجهتنا المشاكل التى تواجهنا الآن." لم يفكر الزوج فى سخافة جعل الآخرين يشبهونه تماما أثناء اجتهادة المضلل لتغييرها .. وبقليل من الإثارة، سرعان ما لمس أنه كان يجب عليه أن يتقبل أوجه الاختلاف عندها بدلا من أن يتعمد تغييرها بأى ثمن.

فاتفق الزوجان على أن يتشاركا اهتماماتهما بقدر المستطاع. وقبلت هى قراءة كتاب بالجلوس إلى جانبه بينما يشاهد هو مباراة لكرة السلة. ووعدها هو أن يزداد تفهما وقبولا لاهتماماتها بالقراءة والأدب. أن مثل تلك الأحداث هى شئ عادئ وتطبيق ذلك الحل قد أنقذ زواجهما من الفشل.

قالت "مارج بيرس" : "**أن الحياة هى الهبة الاولى، والحب هو الثانية والتفاهم الثالثة.**" لذا فأجل من ذلك قاعدة لحياتك، أقدم على محبة وتفهم الآخرين وسوف تعيش حياة أسعد.

٣. الخريطة ليست المنطقة :

"إن الخريطة هى إدراكك بينما المنطقة هى الحياة" .. أطلق العالم الرياضى البولندى "الفرد كورزبسكى" هذا التعبير لوضع التأكيد على أن الإدراك غير الواقع. بذلك تطرق كورزيسكى إلى نقطة أساسية، إلا وهى أنه بتغير إدراكك لموقف ما، فإن حياتك تتغير معه.

أنت بالتأكيد تعرف أناس انهاروا بعد أن فقدوا وظائفهم، ولكن سرعان ما عثروا على وظيفة أفضل أو فتحوا مكاتب وشركات خاصة بهم. وفى نهاية المطاف، كانوا سعداء أكثر من أى وقت مضى، وكانوا شاكرين على مأساتهم السابقة.

يواجه جميع البشر تحديات صعبة. وكثيرا ما تكون النتيجة التحسر على النفس والشك فى الذات والإحباط. فى أوقات كهذه، قد يؤدى بنا الحزن والأسى إلى الشعور بأن حياتنا قد انتهت فعلا. ولكن مع مرور الوقت، نكتشف أن المأساة التى نالت منا وحطمتنا فى فترة من الفترات بدت لنا وكأنها بركة فى مرحلة لاحقة من عمرنا.

هل يعتبر الزمن عاملا مساعدا على الشعور بالارتياح؟

فى الواقع لا دخل للزمن فى ذلك إطلاقا، وبالأحرى فإن نظرتنا للموقف هى التى تتغير.. فالطريقة التى نتذكر بها التجربة مختلفة. قد يساعدك تمرين بسيط على توضيح هذه الفكرة.. فكر فى شخص تكرهه – فكر فيه كما لو كان معك الآن، وركز بصورة خاصة على المشاعر التى تحركها هذه الأفكار .. والآن أعد التفكير فى هذا الشخص مرة ثانية، ولكن فى هذه المرة تخيله بآذان كبيرة مثل "ميكى ماوس" وانفق كبيرة وردية اللون، وفى الخلفية دوى وتبويق موسيقى السيرك. قف .. عد مر أخرى وفكر فى الشخص ذاته، بدون التنكر ولا الموسيقى. سوف تلاحظ أن مشاعرك قد تغيرت لأن إدراكك للشخص قد تغير هو الآخر. لاحظ كيف ترى المواقف الوجدانية، أحذر من الخلط بين الخريطة والمنطقة – حينما يواجهك تحدى، اسأل دائما نفسـك: هل هناك معنى أخر؟

٣. توجد نية ايجابية وراء كل سلوك:

امتنع الكثير منا عن التحدث مع صديق مخلص وحميم، بسبب ظرف سلبى واحد – وبدلا من أن نتعامل مع هذا السلوك السلبى على انه حادث فريد ومعزول، ونحاول أن ندرك النية التى بررت السلوك، إلا أننا نركز على هذا السلوك بالذات دون غيره وندعه يشكل إدراكنا الاجمالى الوحيد لهذا الصديق. إذا سلمنا بأن الناس ليسوا أنماط سلوكهم، وفصلنا سلوكهم عن نيتهم، تكون قد وفرت على نفسك مخيبات للأمل عديدة.

مثلا .. إذا سألت لصا عن سبب سرقته، قد يقول لك أنه لجأ إلى السرقة لكى يطعم عائلته. وبالتركيز على نية تصرفه سوف تلاحظ قدرا من طيبة القلب. ربما قد تجد أوجه تشابه أخرى – ولكن فى إدراكك العقلى، يظل سلوكه هو قاعدة الحكم عليه وانتقاده ولو بصرامة. إذن عندما تتعامل مع الناس، من الضرورى أن تفصل بين سلوكهم ونواياهم، وإلا سوف تقع فى شرك التعميمات. تذكر إلا تدع تصرفا واحدا لإنسان يصبح إدراكك الكلى له، لأننا نحن فى الحقيقة اكثر من تصرف واحد. وفى النهاية من الأفضل التمسك بالاعتقاد أن وراء كل سلوك نية ايجابية. قال ارسطو: "**اعتقد أن الهدف من وراء كل علم وكل تساؤل، وكذلك كل نشاط ومواظبة، هو قصد الخير**".

٤. يبذل الناس أقصى ما في استطاعتهم بالمصادر المتوفرة لديهم:

هل استرجعت ماضيك وتذكرت شيئا فعلته، ثم قلت لنفسك: "كم كنت أحمقا لأنني تصرفت بهذا الشكل!" كلنا نشعر بالندم والحسرة بشأن القرارات الخاطئة والمؤسفة التى اتخذناها في حق انفسنا. ولكن إذا فكرت في الآمر،قد تجد أن مصادرك ومعارفك كانت كل ما تمتلكه حينذاك وهى التى جعلتك تتخذ هذه القرارات مهما كانت سيئة، هذا كل ما كنت ملما به في هذا الوقت. واليوم، انت تعرف المزيد من الأشياء وتساعدك خبرتك على اتخاذ قرارات افضل. مع مرور الأيام سوف تكتسب معرفة وخبرة أوسع وأكمل تجعلك أكثر حكمة وسعادة.

والواقع المؤكد كليا هو أن ما يفعله الناس هو محصلة أو نتيجة لقيمهم ومعتقداتهم وتجاربهم المتراكمة حتى تاريخ ما من أعمارهم. كما أن تلك المعرفة هي أساس سلوكهم. وبدلا من أن تنزل الأحكام على الآخرين، حاول أن تساعدهم على أن يتفهموا بشكل افضل أوضاعهم وأحوالهم، وقدم لهم تبصرك من اجل معاونتهم على إدراك الموقف بصورة أوضح. بهذا الشكل، لن تساعد الآخرين على أن يصبحوا أفضل ما يمكنهم فحسب، إنما سوف تضع نفسك على الطريق الصحيح لكي تصبح أستاذا في فن الاتصال.

٥. لا وجود لأشخاص مقاومين إنما هناك رجال اتصال مستبدين برأيهم:

لا تعنى المقاومة أن شخصا قاس وعنيد بصورة مستديمة، لكن ببساطة أنه متصلب تجاه واقعة محددة أو حادثة بالذات. لقد اختلف كل منا مع ناس وحاولنا أن نغير آرائهم ولكن دون جدوى، وربما لم يتزحزحوا عنها.

فإذا التقيت بشخص كان فى حالة "غرور وتكبر" ولم يتزحزح شبرا واحدا عن آرائه الشخصية. فى هذه الحالة اختر ما يعرف "بمفهوم المشاركة"، وفيه تقوم بشرح وجهة نظرك بصراحة وتسأل الشخص الآخر إذا أدركها وفهمها كما تعنيها أنت، ثم ببساطة اطلب رأيه، هكذا تكون قد ساعدته على الخروج من حالة التكبر والغرور وإبداء مزيد من المرونة والتفتح. سترى كيف أن مفهوم المشاركة من شأنه مساعدتك على تجاوز مرحلة الغرور والتكبر، والتجرؤ على أسلوب الاتصال الإيجابى.

٦. يكمن معنى الاتصال فى الاستجابة التى تحصل عليها:

إذا أدليت ببلاغ وجاءت الاستجابة عليه بما لم تكن تنتظره، جرب شيئا مختلفا إلى أن تحصل على الإجابة المرغوبة.

بعبارة أخرى .. فإن إثارة اهتمام شخص والتقرب منه يجب أن يتناسبا مع نوع الاستجابة التى تنتظرها منه. وعلى سبيل المثال، دعنا نتخيل الموقف الحساس الذى قد نجد أنفسنا فيه، حينما نرغب فى التفاهم مع زوجة قلقة ومضطربة.

توقف لحظة، خذ نفسا عميقا وكرر ما قلته .. وإنما بصيغة أخرى .. فسر ما تقوله وتأكد أن زوجتك فهمت ما تقصده. تذكر أن طريقة تبليغ أفكارك سوف تحدد نوع الاستجابة التى تصلك .. واصل المحاولات إلى أن تصل إلى تفاهم متبادل.

٧. الشخص الأكثر مرونة هو الذى يسيطر على الموقف:

ظلت ذبابة تصطدم بنافذة مغلقة، مجهدة نفسها بالطيران نحو النافذة دون ان تجد منفذا للخروج، فهلكت الذبابة إجهادا، بينما كان بالقرب من النافذة بابا مفتوحا كان السبيل إلى الحرية .. يدل سلوك كهذا على انعدام المرونة.

من ناحية أخرى، فإن الدراسات التى أجريت على الفئران هى بمثابة مثلا جيدا على المرونة الفعلية. وضع الباحثون فأرا فى متاهة وفى نهايتها وضعوا قطعة من الجبن. فأستعمل الفأر حاسة الشم للتحرك فى المتاهة حتى وصل إلى الجبن. وكرر الباحثون هذه التجربة لمدة أسبوع، وفى نهايته قاموا بتغيير مكان الجبن. وكان الفأر يتجه إلى المكان الذى اعتاده للحصول على الجبن، لكن فى هذه المرة لم يجد شيئا. وبعد

محاولات عديدة باءت بالفشل، تأقلم الفأر مع الموقف الجديد ونشط فى بحثه حتى وفق فى النهاية ونال مكافأته.

ومع أن لهذين المثالين متغيرات خاصة، الإ انهما يسلطان الضوء على إمكانية الحصول على نتائج أفضل بإبداء المرونة، كما أنهما يوضحان كيف أن المرونة أو عدمها لهما تأثير على حدوث نتيجة معينة.

إذا جاز التعبير يتصرف العديد من الناس كالذبابة، ويعيدون ويكررون أنماط السلوك الفاشلة، ويقولون نفس الأشياء، ويفعلون ذات الأشياء، وفى النهاية يسودهم التعب والإجهاد وأيضا الإحباط. لا تنسى أن تظل مرنا فى كل شئ تفعله، حيث أن المرونة هى القوة.

٨. لا وجود للفشل أنما هناك رأيا محددا عن تجربة:

أن الناس ميالون إلى الالتفات بأفكارهم إلى الأشياء المؤسفة التى مضت فى حياتهم، وتأمل الصعاب والمضايقات التى واجهوها واعتبروها إخفاقا وفشلا، وسرعان ما تظهر مشاعر عدم الملاءمة. ففى مجال الأعمال – مثلا – يجرب شخص تكنيكا جزئيا لزيادة رقم مبيعاته ثم يحصل فقط على نتائج ضعيفة، فيتجنب أية مخاطرة أو محاولة جديدة فى المستقبل. وفى مجال العلاقات الإنسانية، فالمرأة التى تكتشف خيانة زوجها قد تعتقد فى النهاية أن جميع الرجال غير أوفياء، ولاحقا قد تتجنب كافة الرجال بدون تفريق ولا تمييز.

ولكن عندما تسأل أشخاصا ناجحين أن يدلوا بأسرار نجاحهم، سوف يقصون عليك قصص وحكايات تحديات وفشل وإخفاق، وسوف يتلون عليك كيف استطاعوا التغلب على جميع هذه التحديات والهزائم والنكسات. وفى النهاية اصبحوا أقوى من أى وقت مضى. إن ماضيك لهو حقا كنز من التجارب القيمة المتوفرة لديك كى تستفيد منها. "جون جريندر" فعلا على حق حينما قال: "**الماضى لا يضاهى المستقبل.**"

لا أهمية لعدد المرات التى تكون قد فشلت فيها فى الماضى، كل ما يهم هو كيف تستفيد من هذه التجارب. كما يقول الصينيون: "**يأتى النجاح من القرارات الصائبة، والقرارات الصائبة تأتى من التقدير السليم للأمور، والتقدير السليم يأتى من التجارب، والتجارب تأتى من التقدير الخاطئ للأمور.**" أنطلق .. خاطر .. قيم الأمور .. وقم بتهيئة واستخدام تجاربك الماضية ومعرفتك حتى تنجح فى المستقبل .. لأنه رغم كل شئ، لا يوجد فشل وإنما رأى محدد عن تجربة مضت.

٩. لكل تجربة "شكلية".. إذا غيرت الشكلية غيرت التجربة معها:

زارتنى امرأة فى مكتبى بمونتريال معلنة بقوة أنها تبغض الصراصير. وقبلها بدقائق كانت قد هربت من منزلها، لأن

صرصارا خرج زاحفا ببطء من زاوية مطبخها فسألتها عما كان يخيفها فى الصرصار، وبلا تردد قالت لى أنها تكره لونه ومظهره. فركزت على اللون أولا طالبا منها أن تسمى هذا اللون .. فقالت: "اسمر أو بنى قاتم" .. وبالصدفة كان هذا هو لون البنطلون الذى ترتديه فى هذا اليوم .. فسألتها: "ما هو لون بنطلونك؟ ".. بعد ابتلاع عصبيتها، أدركت المرأة لون بنطلونها، وضحكت فى الحال. ثم فجأة طلبت منها أن تفكر فى شخص كان يضحكها، ولما جاء هذا الشخص على بالها، ضحكت من جديد. كان اسم صاحبها "مايكل" واصبح اسم الصرصار مايكل، وحينما جعلتها تتخيل الصرصار وهو يرتدى بنطلونها الأسمر اللون. ثم اضفنا آذان أرانب كبيرة لهذا الصرصار، وتخيلناه وهو يغنى "تلألئى وأبرقى أيتها النجمة الصغيرة" – ومنذ ذلك الحين، كلما نوهت بكلمة "صرصار" اخذتها نوبة عنيفة من الضحك.

كانت للتجربة والبرنامج فى ذهنها تشكيلة معينة، وكانت حالتها تلك خوفا مرضيا. ولما ساعدتها على تغيير هذه التشكيلة، تغيرت تجربتها بالكامل، وشعرت بالارتياح – قد يحدث لك الشئ ذاته .. فحينما تفكر فى تجربة سلبية، ارجع إلى تشكيلة التجربة – انظر إليها من زاوية مختلفة وسوف تغير التجربة بأكملها.

١٠. يتم الاتصال الانساني على مستويين: الواعى واللا واعى:

صرح العالم النفسى "جورج أ. ملر" من جامعة "هارفارد – فى الدراسة التى أجراها عام ١٩٥٦ – أن العقل الواعى قادر على استيعاب اكثر من سبع (±) قطعتين من المعلومات فى لحظة ما .. أى أن سعة العقل الواعى محدودة. أما العقل اللاواعى ففى إمكانة استيعاب ما يزيد عن ٢ بليون معلومة فى الثانية. وفى الواقع، يحتوى العقل اللاواعى على جميع ذكرياتك وبرامجك منذ كنت جنينا فى الرحم، أى أن للعقل اللاواعى قدرة استيعاب لا محدودة على الإطلاق. فكيفية برمجتك للاتصال خلال فترة الصبا والشباب لازال موجودا فى عقلك اللاواعى خلال المراحل المتقدمة من العمر، وأيضا ردود فعلك الاعتيادية تجاه أشياء معينة وتصرفات محددة باختصار، فأن هذه البرامج الموجودة منذ أمد طويل هى التى تحدد طبيعة سلوكك.

والأخبار السارة هى أننا نستطيع تبديل أى برنامج لتمكيننا من التمتع بحياة أسعد. ومن هنا نستطيع ترقية الاتصال بأنفسنا وبالآخرين. ويكمن التحدى فى تحديات عقلك الواعى، حيث أنه هو الذى يتولى برمجة عقلك اللاواعى.

فالبدء يكون بالتأثير على العقل الواعى وكذلك على تقديرنا وتقييمنا للأشياء التى نقولها لأنفسنا ولغيرنا، وهو شئ لا مفر منه، ولذا قم بإلغاء ومحو الأحادث والأفكار السلبية واستبدلها

بأخرى إيجابية جديدة. مثلا، إذا اعتقدت أن فلان شرس وقاسى، قم بإلغاء هذه الفكرة فورا، لأن فى صميم القلب لا وجود لأى شخص شرير. أن ما يقلقك هو السلوك وفيه تجد نية إيجابية. ركز على النوايا الإيجابية وأجد تفسيرا مختلفا للموقف. حينما تتصرف بهذا الأسلوب، تقوم بتزويد عقلك الواعى بمعلومات طيبة ونتيجة لذلك يغذى عقلك الواعى عقلك اللاواعى ببرامج طيبة، وفى النهاية سوف تجد نفسك تمارس اتصال افضل من أى وقت مضى.

11. يوجد عند جميع البشر فى تاريخهم الماضى كافة المصادر التى يحتاجونها لإحداث تغييرات إيجابية فى حياتهم:

فكر فى موقف مضى حينما كنت تشعر بالثقة فى النفس وكنت متحفزا للعمل – على سبيل المثال حصولك على شهادة أو ترقية متوقعة منذ زمن طويل أو إتمام صفقة مبيعات ناجحة أو ولادة أول طفل لك – عش إحدى تلك التجارب من جديد، كما لو كانت تحدث الآن، قم برؤيتها وسماعها والشعور بها مرة ثانية، واستفد من القوة التى تمدك بها هذه التجربة، وقبل أى شئ تذكرها.

كلما احتجت إلى الشعور بالثقة والتشجيع، عد إلى هذا الزمن الإيجابى وعشه مرة أخرى، وسوف يزودك بالحافز الذى

تحتاج إليه فى الحاضر والمستقبل. كرر التجربة كلما احتجت إلى ثقة وتشجيع.

ليست هناك حدود للاستعانة بمصادر الماضى – سواء كانت للاسترخاء أو للحب أو للاتصال الجيد – فان ماضيك منجم حافل بالمصادر من شأنها تمكينك من التمتع حياة أكل وأفضـــل.

١٣. أن الجسم والعقل يؤثر كل منهما على الآخر:

إن وجوهنا وحركات أجسامنا مرآة لأفكارنا، والعكس صحيح. جرب ما يأتى: فكر فى شئ لا تحبه – فكر فيه كما لو كان هنا أمامك الآن. أثناء التفكير فيه، لاحظ بدقة تعبيرات وجهك وحركات جسمك، والآن اعمل عكس ذلك – فكر فى شئ تحبه كما لو كان هنا أمامك الآن، ومرة أخرى سجل بعناية تعبيرات جسمك.

والآن جرب ما يلى: اهبك كتفيك، ونكس رأسك، وتنفس جيدا وقل : "اشعر إننى فى حالة رائعة!" مع أنك غالبا لا تشعر بهذا الشعور. جرب شيئا آخرا: انهض واستقم، ادفع كتفيك إلى الخف، ارفع رأسك، تنفس بعمق وقل :"اننى فى حالة بؤس" اعتقد أن ذلك لن ينجح أيضا. هذا ما نقصده بالتأثير المتبادل للجسم والعقل على بعضهما – كلاهما مرتبطا بالآخر داخليا.

كلما قابلك تحدى، لاحظ بعناية حركات وجهك وجسمك. فإذا واجهك موقف كثير المطالب، قل : "إلغ" واتخذ الوضعية البدنية الأكثر توافقا وتناسبا مع أفكارك – فوق كل شئ، ابتسم وقل لنفسك: "أنا قادر على معالجة هذا الموقف" وسوف تكون على الطريق الصحيح للسيطرة الفعلية والكاملة على عقلك.

١٣. إذا كان شئ ممكنا لشخص ما، فمن الممكن لأى شخص ان يتعلم كيف يعمل الشئ ذاته:

قال الإمبراطور الرومانى "ماركس اورليوس": **لا تعتقد أن ما هو صعب عليك يعجز أى إنسان عن عمله، ولكن إذا كان شيئا فى مستطاع أى إنسان، فإعتبر هذا الشئ فى متناولك أيضا.** " طبعا، هناك قواعد تنطبق فى هذه الحالة:

- يجب أن تكون لديك رغبة قوية فى التعلم.
- يجب ان تباشر التعلم.
- يجب أن تلزم نفسك بالتعلم تحت أية ظروف.

إذا وجدت ضمن معارفك شخصا حكيما واجتماعيا وهادئا، يحسن ويتقن الاتصال بالآخرين، كل ما عليك عمله هو اكتشاف استراتيجيته وتجريبها على نفسك ثم قم بتطبيقها. استمر فى تضبيطها وتعديلها إلى أن تصبح طبيعة ثانية لك.

١٤. أنى مسئول عن ذهنى، لذا فأنا مسئول عن النتائج التى أصل إليها:

من السهل عتاب ولوم الآخرين ونسب مشاكلك ومتاعبك إليهم. حينما تلقى اللوم على الآخرين، تقرر التنازل عن قدرتك واختيار المستوى الأدنى للطاقة والنتائج البليدة. أما إذا قلت لنفسك انك مسئول عن حياتك، فلن تلم أو تنتقد أحدا، ولن تقارن أحدا بنفسك أو بشخص آخر مهما كان. يجب أن تقرر أن تصبح افضل ما استطعت، وهكذا سوف تمتلئ بالطاقة الإيجابية وتسعى إلى ايجاد الحلو المناسبة لأى تحد يقابلك، وسوف تصبح سيد عقلك وقبطان سفينتك.

قال "الكسندر جراهام بل" : "**الإنسان بصورة عامة غير مدين سوى بالقليل لما ولد به .. فالإنسان هو محصلة ما يعمله لنفسه.**"

والآن، أمامك صورة جلية وواضحة عن مؤسسة البرمجة اللغوية العصبية. ابدأ اليوم، اقرأ الافتراضات المسبقة يوميا وقم بتطبيقها. انى اضمن لك، لو فعلت ذلك، أنك سوف ترى حياتك ترتقى وسوف تقترب من درجة أستاذ فى فن الاتصال.

الباب الثانى

مهارات اتصال الشخص بذاته

﴿إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّى يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ﴾

مهارات اتصال الشخص بذاته

"كل ما يوجد أمامنا وكل ما يوجد فى غير متناولنا شئ بسيط جدا للغاية إذا ما قورن بما يوجد فى أعماق أنفسنا"

رالف والدو امرسون

يعنى اتصال الإنسان بذاته ما يحدث فى داخل الشخصية الإنسانية، أى طريقة الاتصال بأنفسنا، سواء بالتفكير أو الإدراك أو التركيز أو العقيدة أو القيمة. وهو حقا العالم الداخلى الذى يحدث فيه كل شئ أولا قبل أن يتم إظهاره للعالم الخارجى.

ولكى تصبح رجل اتصال متفوقا، عليك أولا أن تبدأ بالإدراك والتعلم والسيطرة على مهارات الإتصال الداخلى .. عليك أن تبدأ البحث فى الداخل.

وعلى حد قول "كونفوسيوس": "**إن الشئ الذى يبحث عنه الإنسان الفاضل موجود فى ذاته، أما الشئ الذى يبحث عنه الإنسان العادى فهو موجود عند الآخرين**"

سوف نبدأ بالكشف عما يدور فى الداخل – وسوف نستخدم ما نجده لصالحك.

الإحساس بالذات

"من يعرف الآخرين حكيما، ومن يعرف ذاته منيرا"

لاو تسو

لإدخال أية تغييرات فى حياتك، عليك أن تحس بذاتك، وبالتركيز على أعمالك وردود فعلك، تقوم بتطوير وترقية قدرتك على تفسير أفعالك وتعليلها وكذلك ما يحدث لجسمك حينما تفعل. لكل هذا علاقة بالإحساس الكامل بالذات .. ففى الواقع، إن الإحساس بالذات هو الخطوة الاولى نحو السيطرة على الذات. وانطلاقا من الإحساس الكامل بالذات، سوف تبدأ ملاحظة أنماط سلوكك التكرارية، وهى نقطة البداية على طريق التقدم وتحسين الذات.

مثلا، فالشخص الذى اعتاد الاستعجال فى الآجل بسبب جدول أعمال مليئا بالمواعيد، عليه أن يعى أن تلك العادة ليست صحية. والخطوة الاولى نحو تغيير العادة السيئة هى أولا التحقق من وجود تلك العادة. الخطوة التالية هى الآكل ببطء ومضغ كل لقمة جيدا. ومع أن ذلك يبدو أمرا هينا، إلا إنه يفتح المجال أمام إرساء عادة جديدة أكثر ارتياحا من القديمة.

وسوف يستمتع الشخص أكثر بوجبات الطعام ويزداد صحة، وعلى حد قول "توماس كمبس": **أولا دع السلام يقطن داخل نفسك، ثم بث السلام إلى الآخرين.**"

عمليـة التعلم

إن توصيلك إلى مرحلة لاحقة باطلاعك على مبادئ عملية التعلم، لهو تأكيدا لكل ما جرت مناقشته إلى الآن. هناك أربع عناصر رئيسية يجب توضيحها فى عملية التعلم، وهى :

١. الشخص غير الكفء اللا واعى:

أنت لا تعى ما تجهله – مثل الولد الصغير الذى يريد ركوب دراجة لأول مرة، لا يعى عدم قدرته على ركوبها .. يرى الآخرين يفعلون ذلك ويظن أن فى إمكانه ركوب الدراجة مثلما يفعل الآخرون. وفى مجال الاتصال، لا يدرى بعض الناس أن لديهم تصرفات سلبية تمنعهم من بناء أية علاقات مع الآخرين. قال "فرمان هوارد" : " **إننا عبيد ما لا ندركه**".

٢. الشخص غير الكفء الواعى:

فى هذه المرحلة، يعى الناس ما يجهلونه. ففى المثال السابق، الولد الصغير لا يعى أنه عاجز عن ركوب الدراجة، فيقرر

المحاولة ويفاجأ حينما يقع على الأرض ويصاب بجراح .. حينئذ، يعى أنه يجهل ركوب الدراجة.

والمعوقات التى تحول دون إقامة علاقة طيبة مع الآخرين هى مثلا، التحدث بإسراف عن الذات، قلة الابتسام أو البقاء فى موقف دفاعى .. كلها أشياء يجب تصحيحها، ويتحتم علينا أن نتحقق أن لدينا هذه العيوب، والإدراك هو أساس التحسين. قال "بنيامين دسرائيلى": "**إدراك جهلك خطوة كبيرة فى اتجاه المعرفة**".

٣. الشخص الكفء الواعي:

فى هذه المرحلة، يبدأ الناس فى عمل ما يلزم لتنمية مهاراتهم الضرورية لعمل ما يريدون. فالولد الصغير يستمع إلى شرح أبويه عن طريق ركوب الدراجة. ويواصل المحاولة حتى يصبح كفء: يثبت نفسه فوق الدراجة، ثم يستعمل الدواسات ويضبط الاتجاه. والشئ ذاته ينطبق على الناس الذين يميلون إلى الثرثرة، فيقررون عمل ما هو ضرورى ويبدءون فى تحسين قدراتهم على الاستماع.

٤. الشخص الكفء اللاواعي:

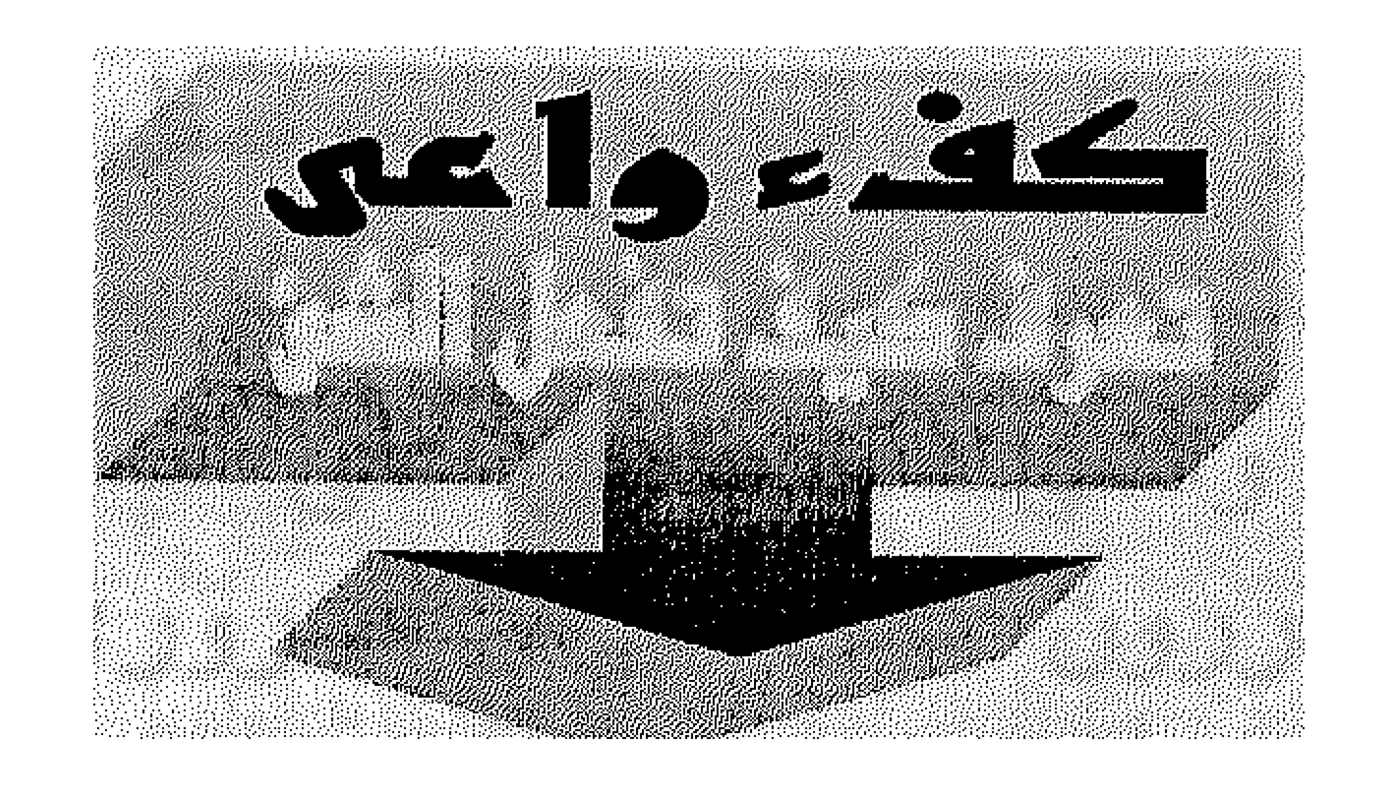
بإعادة وتكرار المهارة المرغوبة مرات عديدة، تتحول هذه المهارة إلى عادة. والعادة هي المرحلة الختامية لعلمية التعلم. فالولد يستطيع الآن ركوب دراجته دون النظر إلى الدواسات

.. والرجل الذى اعتاد الثرثرة والإسراف فى الكلام، يستمع الآن إلى الآخرين بسهولة، ويصبح كل شئ تلقائيا. كما قال "امرسون": "**إن العادة يا صديقى، هى ممارسة على فترات زمني طويلة، تصبح فى النهاية جزءا من الشخص نفسه.**"

جدول عملية التعلم









نموذج التغيير

"إذا أبديت اهتماما كافيا بنتيجة، من المؤكد أن تصل إليها"

وليم جيمس

مع السنين حققت النجاح من خلال عملي ولكن، رغم محاولاتي المتواصلة لم أستطع محاصرة المواصفات ولا التفاصيل المميزة بدقة.

حينما باشرت بحثي حول موضوع النجاح، قمت بمقابلة أشهر وأنجح الرجال في العالم وإجراء لقاءات صحفية معهم. كنت مهتما بمعرفة كيفية تحقيقهم لهذا النجاح. وكنت أريد الحصول على وصفة واحدة تغطي جميع حالات النجاح. وفي الحقيقة كانت لكل شخصية من الشخصيات التي تباحثت معها حول هذا الموضوع، نظرة مختلفة عن سر نجاحها. رغم هذا، لم انقطع عن تجميع كل المعلومات التي كنت اعثر عليها، ولا يمكنني القول أنني وجدت ما كنت أبحث عنه.

في ذات يوم .. كنت في مدينة دالاس ألقي محاضرة عن سيكولوجية النجاح حينما أتت لي امرأة قائلة: "دكتور الفقي، كل ما قلته جميل، إلا انك لم تتطرق إلى الشئ الوحيد وهو

الفارق المميز." ولما رأت دهشتى قالت: "القرار، دكتور الفقى، القرار!"

فتحت هذه الكلمة عيناى – وهنا فى دالاس، وجهت السؤال إلى الحاضرين: "كيف يمكنكم قبول التغيير وممارسته فى حياتكم؟" .. فأبدى المشتركون وجهات نظرهم – من هذه النقطة، قمت بجمع المعلومات واستمريت فى طرح ذات السؤال فى جميع الندوات والمؤتمرات التى ترأستها فى العالم مستعينا بمحصلة معلوماتى. وتمكنت فى النهاية من تطوير ما اسميه – نموذج التغيير – الذى جزأته إلى ست مراحل رئيسية:

المرحلة الأولى: لاحظ:

فى أغلب الأحيان، نؤدى الأشياء دون التفكير فيها. قد يكون شخص مدخنا ومتسرعا فى اتخاذه لمواقف دفاعية، دون أن يعى أو يلاحظ تصرفاته. إن الخطوة الاولى على طريق التغيير، هى أن تدرك الشئ الخاطئ أو السيئ الذى تفعله، ويؤدى ذلك إلى المرحلة الثانية.

المرحلة الثانية: قرر:

كيف يفعل مدمنو التدخين للتوقف عن التدخين فى الحال؟ الجواب ليس بعيدا – القرار. إذا كان موضوع مثل التدخين ذو أبعاد صحية خطيرة، حسم الموقف هو الإجابة الوحيدة. يجب

أن يستند هذا القرار إلى طاقة عالية، وإلى إيمان بأن التغيير ممكن. وبهذا نفتح باب المرحلة التالية.

المرحلة الثالثة: تعلـم:

مع أن قرار التغيير هو بالغ الأهمية، إلا أنه ليس كل شئ، وعليك أن تتعلم كيف تمارسه. خذ مثال شخص يجهل السباحة، مع أنه قرر أن يصبح سباحا ماهرا، إلا أن القرار لن يجدى بمفرده، دون قيام الشخص ببذل الجهود اللازمة لتعلم الحركات الأساسية للسباحة.

ينطبق الشئ ذاته على الاتصال الجيد. فأنت تتعلم التحكم فى انفعالاتك وتقييمك للناس من أجل تحقيق تفهما أفضل للآخرين. كما هو الحال بالنسبة لأى شئ آخر، فإن طرق التعلم عديدة ومتنوعة: محاضرات، كتب، شرائط كاسيت وفيديو، ندوات ومؤتمرات. يمكنك إذا شئت مضاهاة شخص لديه السلوك الذى ترغبه. وبعد تعلمك شئ جديد، يمكنك الانتقال إلى مرحلة أخرى.

المرحلة الرابعة: استوعب:

يتفادى بعض الناس المعالجة على خطوات، ويحاولون أحداث التغيير فى مرة واحدة. إلا أن هذه الطريقة اصعب وقد تؤدى فيما بعد إلى تجنب التغيير وتفاديه نهائيا.

وازدياد وزن الجسم، يسبب الآلام التى يسببها، يدفع الناس إلى اتخاذ قرارات حاسمة فى هذا الصدد. يحضر البعض المؤتمرات والندوات ويقرأ البعض الآخر الكتب والمجلات ويبذلون كل ما فى وسعهم لتعلم كيفية فقدان الوزن الزائد - ويطبقون الأشياء التى تعلموها بالرياضة البدنية اليومية والاستغناء عن المأكولات المحذرة - ثم فجأة يتوقفون عن التمرين ويعودون إلى أكل الطعام غير المناسب. ومع الأسف، يسترجعون كل الوزن المفقود.

هنا تظهر ضرورة الدمج. إن الخطوات الصغيرة السهلة الإجراء والتحقيق تجعل التغيير تلقائيا. كلما زادادت الخطوات المرحلية، كلما كان ذلك أفضل. والزيادات البسيطة تمكنك من استيعاب أفضل لما تعلمته، حتى تتم برمجة كل ذلك فى مستوى اعمق من عقلك اللاواعى. وتنشأ العادة، وهى عادة جديدة فى الواقع تحل محل العادة القديمة. ومن هنا إلى المرحلة التالية.

المرحلة الخامسة: الممارسة:

قم بممارسة ما استوعبته فى حياتك يوميا، لأن متطلبات العادات القديمة سوف تزحف إلى الخارج، ولن يكن ذلك بالشئ الميسر لانه سوف يتم اختبارك.

من الطريف قول ذلك، ولكن عقلك اللاواعى سوف يختبرك لمعرفة ما إذا كنت ترغب حقا فى أن يحل سلوكك الجديد مكان الأنماط الحاصرة السابقة. والذين توقفوا حديثا عن

التدخين مثلا، سوف يجدون من الصعب مقاومة الدخان لأن نمط إشعال السيجارة كائن فيهم. سوف يكون الاختبار صعبا وقاسيا خصوصا فى تلك الأوقات التى اعتادوا فيها التدخين بكثرة، ولنقل مثلا، بعد وجبات الطعام أو خلال الأزمات.

المرحلة السادسة: المواظبة:

نفترض انك اجتزت المراحل الخمس السابقة وحققت غايتك، ولكن إذا ما واصلت عملك حتى الإنجاز، قد ترتد إلى عادتك القديمة.

أراد صديق لى أن يفقد ١٨ كيلو جرام من وزنه – فبذل كل ما فى وسعه من أجل ذلك، وألتحق بناد معروف للياقة البدنية، مع الوقت استطاع أن يتخلص من فائض وزنه وكان فى غاية السعادة، فأستمر فى ممارسة البرنامج لمدة ثلاثة أشهر أخرى – ثم بدون أى مبرر ولا تعليل، انقطع فجأة عن التمرين. وفى وقت قصير، استعاد وزنه الاصلى – رجع الوزن لأنه لم يواظب – وظن أن عمل الشئ لفترة زمنية محدودة كاف بأن يفقده الوزن الزائد.

بالنسبة لأية مرحلة من هذه المراحل، فإن مواصلة العمل حتى الإنجاز، يعتبر جزءا لا يتجزأ منها. وإلا يكون أى تغيير مؤقتا. بالمواظبة، يصبح التغيير دائما – ومهما كان الهدف، يجب أن يظل نموذج التغيير جزءا من حياتك.

نموذج التغيير

لاحظ

[illegible]
كيفية تنفسك واتصالك وتصرفك تحت أية
أنواع من الضغوط.

↓

قـــرر

أن تفعل ما يلزم - من أجل التغيير.

↓

تعلـم

مهارات جديدة، اقرأ، استمع إلى أشرطة،
شاهد أشرطة فيديو تربوية،
إحضر مؤتمرات، خذ دروسا.

↓

استوعب

بخطوات بسيطة، كن مواظبا، مارس
يوميا مهما كانت الظروف

↓

مـارس

يوميا حتى تصبح جزءا من حياتك.

↓

واصل عملك حتى الإنجاز

كن منضبطا، ومهما حدث، لا تتوقف!

البرمجة السابقة وردود الفعل اللاواعية

يتصرف الناس طبقا لقيمهم ومعتقداتهم وبرمجتهم السابقة، حينما يواجهون تحديا – ووراء ذلك، يلعب عاملان آخران دورا هاماً.

١. العامل الفسيولوجى:

له علاقة وثيقة بعدد من الظواهر البدنية التى تحدث بشكل لاواعى، ومنها:

- ضربات القلب السريعة.
- العرق.
- اتساع حذقة العين.
- أطباق الأسنان.
- التنفس السريع.

٢. التمثيل الداخلى (الحديث الداخلى):

للتمثيل الداخلى صلة بالأشياء الكثيرة التى تقولها لنفسك – خلال مناقشة قد تقول: "هذا شخص أحمق" أو "إنى اكرهها" – وكلها ردود فعل لاواعية.

من أجل التحكم فى ردود الفعل اللاواعية، والناتجة بالتأكيد عن برمجة سابقة، قف، ولاحظ الأشياء التى تقولها لنفسك –

ثم تنفس بعمق، وغير فسيولوجياتك – أى استجابات جسمك. قل لنفسك: "إنى قادر على السيطرة على ردود فعلى" .. وركز بالأخص على بلاغ الشخص لا الكلمات. سوف يساعدك الجدول التالى على التحكم فى ردود فعلك اللاواعية.

التحكم فى ردود الفعل اللاواعية

لاحــظ

↓

تنفس بعمق

↓

غير فسيولوجياتك
واستجابات جسمك

↓

قل:" أنا قادر على التحكم
فى ردود فعلى"

↓

ركز على بلاغ الشخص الآخر لا الكلمات

استخدم هذا النموذج كلما واجهك تحد – واستبدل ردود فعلك اللاواعية بعادة إيجابية جديدة للتحكم المطلق فى انفعالاتك. فى اللحظة التى تجرب ذلك، سترى ردود الفعل اللاواعية السلبية تختفى وتزول.

نموذج التركيز

"أن قاعدة النجاح الأولى التى تعلو على أية قاعدة أخرى، هى امتلاك الطاقة. فمن المهم معرفة كيفية تركيز هذه الطاقة وترويضها وتوجيهها على الأشياء الهامة، بلا من تبديدها وتشتيتها على الأشياء التافهة وغير المجدية"

مايكل كوردا

يحدد التركيز أسلوبك فى الحكم على الآخرين وفى مشاعرك، وتكون بؤرة الانتباه إيجابية أم سلبية. ولكن مع الآسف، وفى معظم الحالات، تسيطر الناحية السلبية. والشئ المشجع هو أننا نستطيع التحكم فى تركيزنا وتغييره.

حكت لى امراة تجربتها فى مطعم دون المتوسط. وقالت لى أن الآكل فى هذا المطعم لم يكن شهيا على الإطلاق. بينما كانت تجربة أصدقائها الإحدى عشرة مرضية، ومع أنها مثل الآخرين، قد استقبلت بحفاوة وترحيب، وكانت الخدمة مرضية

والمكان نظيفا، إلا أنها شعرت بانطباعا سيئا جدا. ولم تطلب تغيير طبقها. رغم ذلك حلفت أنها لن تعود أبدا إلى هذا المطعم.

والواجهة الأخرى للنقد هى امرأة وسط اصدقائها، تأكل فى مطعم نظيف مع موظفين مهذبين يسحنون المعاملة والخدمة ويقدمون طعاما جيدا بشكل عام – إلا أنها ركزت على وجبتها غير الشهية فألغت جميع النواحى الجيدة للمطعم وعممت تلك المشكلة على وجه التخصيص.

لم تطلب من مستخدمى المطعم أن يغيروا طبقها، على الأقل لمحاولة قضاء وقت ممتع .. بدلا من ذلك، قررت تقوية تركيزها على التجربة السلبية، وتكثيف المشاعر السلبية ومحاولة التأثير على الآخرين فى هذا الموضوع. ومع الآسف، أدى تركيزها إلى أنها :

- ألغت كل الأشياء الجيدة.
- عممت الحادث المؤسف على المطعم.
- شعرت بمشاعر سلبية.
- حكمت وقررت إلا تعود أبدا إلى هذا المطعم.

كم ازدادت دهشتى حينما علمت أنها كانت فى الماضى تتردد كثيرا على هذا المطعم وأنها كانت تستمتع بطعامه. فجذبت انتباهها إلى عمليات الإلغاء والتعميم وحذرتها من أخطارها، فقررت فى الحال أن ترجع إلى هذا المطعم وتحاول من جديد. وفى هذه المرة، وعدت على الأقل أن تطلب من المدير

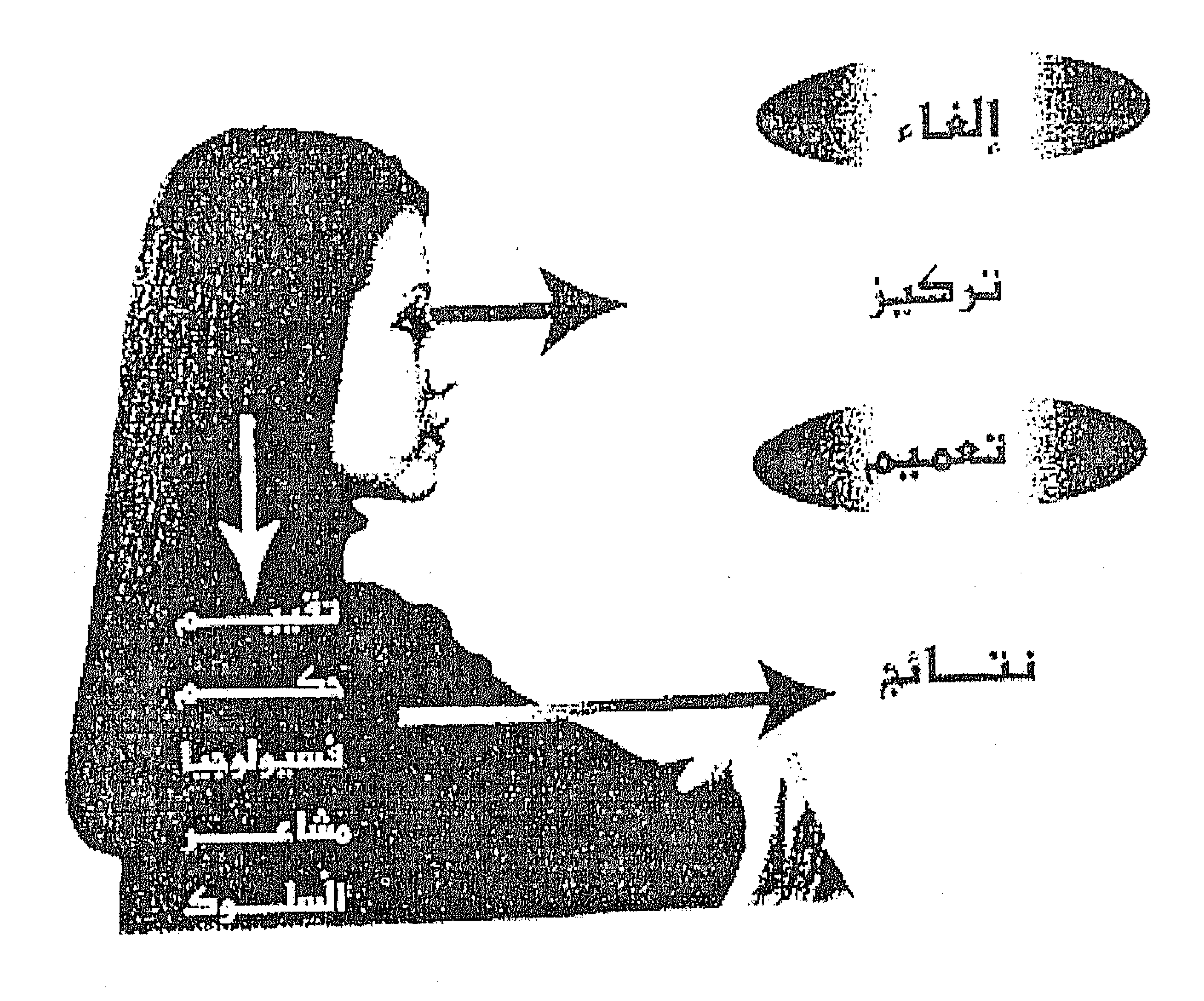
أن يغير لها وجبة الطعام إذا لم تكن شهية. وقلت لها المثل المصرى: "لأننا ركزنا على الثعبا، لم نرى العقرب". فضحكت باقتناع، حين قيل لها انها – بحكم حقها الشخصى – كانت قد أفلتت العقرب.

بنفس الطريقة كثيرا ما تكون – العلاقات الإنسانية هى الأرضية المفضلة للآثار السلبية لعمليات الإلغاء والتعميم. إن استعداد المرأة لشراء كميات ضخمة من الملابس مثلا، هو مشكلة بالنسبة للزوج الذى يفتقد القدرة على التمويل، فى حالة اختياره التركيز على هذه الناحية دون غيرها. وأفضل إنسان بيننا يجد نفسه مركزا على النواحى السلبية لسلوك شخص آخر، ملغيا بفعله هذا كافة الصفات الحميدة والمزايا المتوفرة لدى الشخص. والتسرع فى الحكم على الآخرين قد يؤدى غلى الطلاق أو ما هو ألعن منه.

وهنا ينطبق الافتراض المسبق للبرمجة اللغوية العصبية: "الخريطة ليست المنطقة". من الواضح أن الإدراك ليس الحقيقة الملموسة.

وسوف يكون للموضوع الذى تصوب إليه تركيزك أثرا بالغا فى حياتك. إذا أنت، على غرار زبونة المطعم، اخترت أن تركز على الطعام غير الشهى، فإن حادثا مؤسفا بسيطا قد يتطور إلى تجربة سلبية. ولكن التركيز على استمتاع الآخرين بأكلهم تكون نتائجه افضل. كما يقول المثل: ***أينما ركزت الانتباه تدفقت الطاقة وظهرت النتيجة.***"

نموذج التركيز

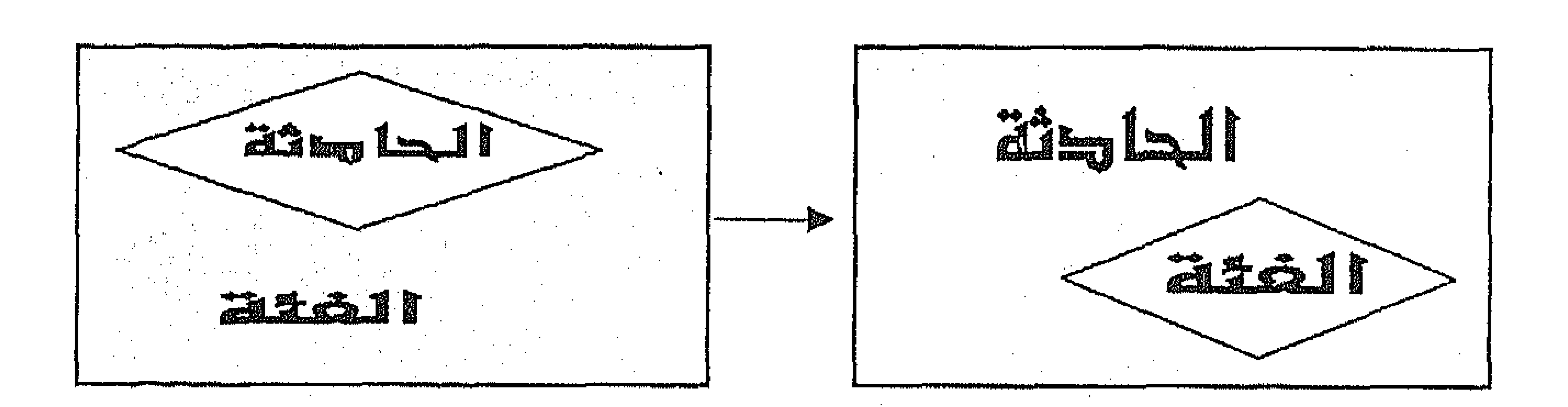


تمت معالجة التعميم والإلغاء باختصار، لكن التركيز يحتاج الى تمعن وتدقيق من أجل إدراك خصائصه.

التعميم :

الناحية الإيجابية:

إن التعميم هو عملية إيجاد خصائص فى متتالية أحداث، أو بأسلوب أكثر بساطة، وهو القدرة على التعلم واختزان المعطيات فى الذهن دون تمثيلها بشكل واع فى كل مرة. مثلا .. عند دخولك غرفة مظلمة، تكون قد استوعبت مفهوم مفتاح الإضاءة .. وكل مرة تدخل فيها غرفة مظلمة، تتجه يدك تلقائيا نحو مفتاح الإضاءة وتضاء الغرفة.



خلال عملية التعميم، يمكننا تعلم الاف القطع الإعلامية وإيجاد عامل مشترك بينها – فالكلب كلب بصرف النظر عن لونه – الشئ ذاته ينطبق على فن الاتصال الطيب، فى إمكاننا تعلم كيفية الاستماع والتكلم والابتسام، مهما كان المكان والشخص والتحدى.

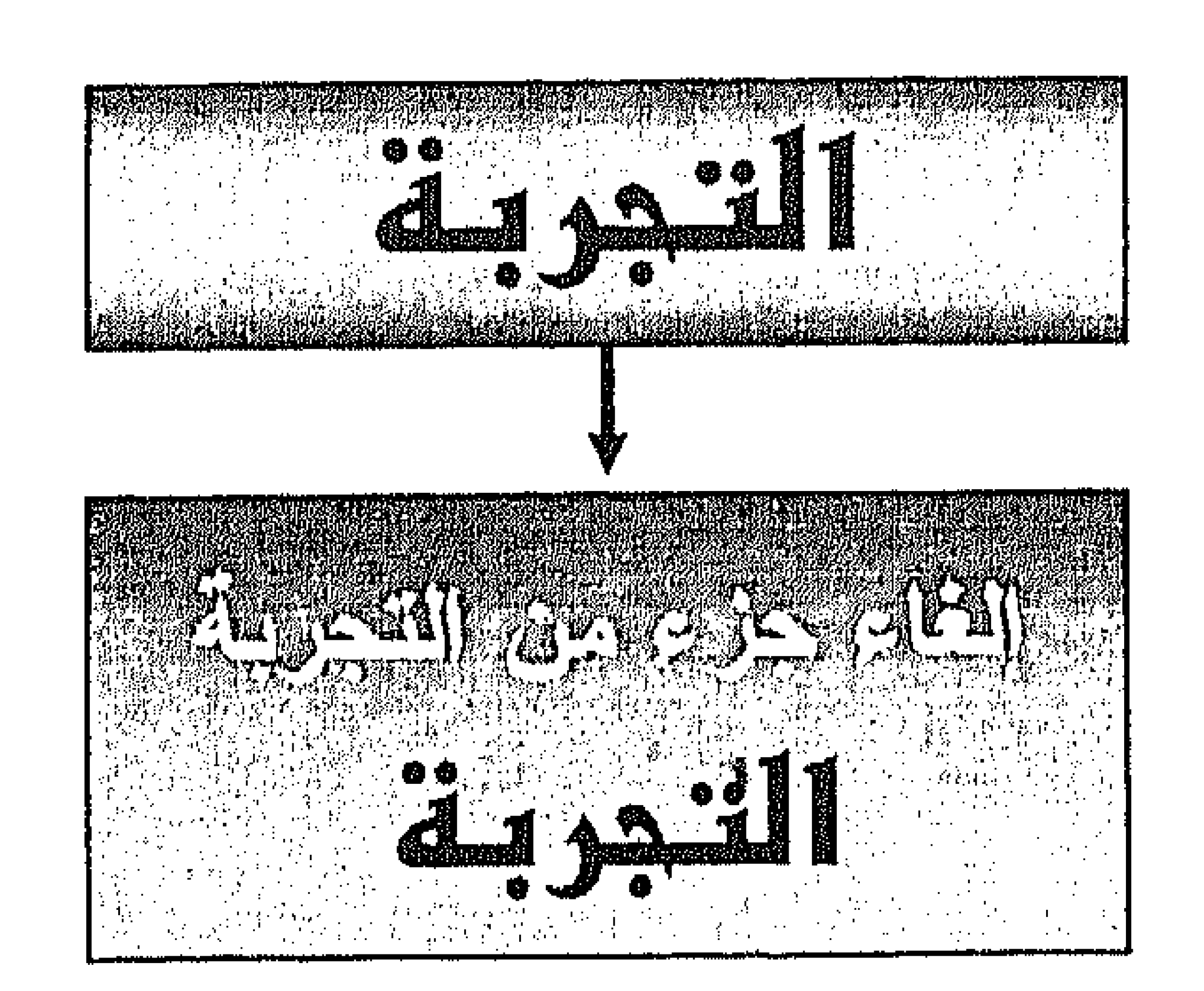
الناحية السلبية:

فى الناحية السلبية، تظل عملية التعلم وتثبيت المفاهيم هى ذاتها، إلا أن المفاهيم المستوعبة قد تكون مرفوضة وغير مرغوب فيها. قد تكون لك تجربة سلبية مثلا، مع شخص من جنسية مختلفة تجعلك تعمم أن تلك الجنسية من الناس بالذات سيئة أو بطالة بشكل عام .. وأيضا الطفلة التى يعضها كلب، قد تعمم التجربة وتخشى جميع الكلاب طوال عمرها. ففى كلتا الحالتين، قد تصبح تجربة واحدة فقط حكما خاطئا مدى العمر كله.

ويغطى التعميم كل ألوان الطيف من طرف إلى طرف. ومن الضرورى أن يلغى المرء قدرة التعميمات وأن يوجه انتباهه دائما إلى الناحية الإيجابية.

الإلغاء:

أن الإلغاء هو العملية التى من خلالها نحذف بعض النواحى والجوانب لتجربة معينة. عندما تدخل غرفة لحضور حفل، سوف تتذكر بعض الأشياء، ولكن ربما لن تتذكر ألوان السجاد أو رسومات الستائر أو ألوان الجدران. ومن المحتمل إلا تلاحظ الشمعدان الذى يرجع تصميمه إلى القرن الثامن عشر، المعلق فى السقف. أن تركيزك محدود إلى (٧ ± ٢) معلومة على حد قول جورج ميلر.



كما هو مبين فى الجدول السابق، جرى إلغاء جزء من التجربة.

الناحية الايجابية:

أن الشئ الحسن فى الإلغاء هو انه يمكنك من التركيز على قراءة كتاب وفى الوقت ذاته يلغى الأصوات المحيطة بك. وفى تجربتك فى مطعم، قد تلغى كافة المعلومات غير الضرورية وتتذكر اساسا المنظر الشهى والجميل لكل طبق.

الناحية السلبية:

يمكن اعتبار مثالنا المفضل للاتصال بالآخرين تعريفا كاملا. حينما تتكلم مع شخص، قد تجد نفسك ملغيا آراءه ومركزا فقط على رأيك. هكذا، تقوم بتحديد ذاتك وتضييع فرصتك لبناء علاقة طيبة مع الناس ربما فى إمكانهم مساعدتك فى الحياة مستقبلا.

قد تفقد وظيفتك .. فتركز تفكيرك فقط على البطالة، وفى هذه الحالة تلغى أى شئ آخر مفيد فى حياتك مثل فرصة لشغل منصب مغر قد تكون متوفرة أمامك فى الحال.

قال "سيجموند فرويد": "**نحن كائنات إلغاء**" .. بالتأكيد. ربما من الحكمة اعتبار ذلك تحذيرا من الوقوع فى مآزق وأخطار عملية الإلغاء.

يسير التعميم والإلغاء جنبا إلى جنب. ورغم الوجود المؤكد لبعض الجوانب الإيجابية للتعميم والإلغاء، حاولت أن أصور كيف انهما قد يؤديان أيضا إلى التعاسة وتضييع الفرص والطلاق والإفلاس. أما إذا استخدمنا بحذر وعناية التعميم والإلغاء قد يصبحان ميزة كبيرة لنا. طبعا، مارس التعميم والإلغاء، لكن افعل ذلك لمصلحتك لا ضد نفسك. بهذا، ينسجم تركيزك مع نوعية الحياة التى طالما حلمت بها.

قدرة الإدراك

"عندما نوجه إدراكنا العقلى على النحو السليم يمكننا التحكم فى انفعالاتنا"

و. كليمنت ستون

الأشياء المختلفة لها معانى مختلفة لأشخاص مختلفين. فإذا قلت شيئا لشخص قد تضحكه، وإذا كررته لشخص آخر قد تغضبه منك – أولهما يضحك وثانيهما يغضب – ما معنى هذا؟ والاجابة هى الإدراك – والإدراك السلبى يولد الانفعالات السلبية.

كنت قد نظمت مؤتمرا فى الشرق الأوسط، وفى سياق الحديث استعملت كلمة "حمار" وخلال الاستراحة، جاء لى أحد الحاضرين قائلا: "ليتك تكف عن استعمال كلمة "حمار". فاندهشت إلى حد ما وسألته عن السبب – فقال لى أن هذه الكلمة لها صدى سلبى وغالبا تعتبر مسبة. وحاولت إيجاد تعليل أكثر عمقا للوصول إلى جذور ما كان يعتبره مسبة. فأجاب: "لأن هذا هو المتبع هنا".

فشرحت له أن قديما كانت الحمير تستعمل كأداة ووسيلة للنقل والتنقل. وكانت هذه الحيوانات تعود بمفردها إلى القرية، وتعمل لمدة ساعات طويلة دون أن تشتكى، وتأكل ما كان يعطى لها من طعام، وتنام فى المكان الذى كان مفروضا أن تنام فيه – ثم قلت: "يبدو أن الحمار شريك طيب وذكى ووفى – فلما النظرة السلبية إلى هذا الحيوان؟ .. فضحك الشخص قائلا: "لم انظر أبدا إلى الموضوع من هذه الناحية، دكتور الفقى." .. وبينما راح يحضر فنجان قهوة قال: "أتدى انى أرغب فى شراء حمار الآن." وضحك كلانا.

ولنرى الآن ما حدث – بسبب التربية التى نشأ عليها ولأنه كان قد تبرمج بطريقة معينة، كانت لبعض الكلمات معانى خاصة متصلة بها، تثير فيه الغضب والاستياء إذا ما لفظت فى حضوره. من المحتمل أن تكون هذه العقلية قد منعته من بلوغ أهدافه. لم يتوقف أبدا ولو مرة واحدة للتساؤل:"هل هذا البرنامج القديم صالح لى؟" .. "هل يساعدنى على التقدم واستغلال طاقاتى الكامنة لتحقيق أهدافى؟"

افعل شيئا بخصوص برنامجك القديم، انتقده، وعند اللزوم غيره. لا يأخذك ما اسميه "الفخ الثقافى"، مثلما يدعى بعض الناس "**هذا ثقافى**". ذلك لأن إدراكك العقلى المرتبط ببرمجة قديمة قد يكون هداما.

وما يجعل الإدراك العقلى اكثر تطلبا للبراعة أو الحذر، هو أن البشر يدركون ما حولهم فى ست خطوات:

١ - تلقى البلاغ.

٢ - تحليل البلاغ وإعطاؤه معنى يتفق مع القيم والمعتقدات والخلفية الثقافية والاجتماعية للشخص.

٣ - تقييم البلاغ وإضافة الانفعال.

٤ - تلى الفسيولوجيا: تعبيرات الوجه، حركات الجسم والتنفس السريع.

٥ - رد الفعل.

ولأن هذه الخطوات تتوالى بسرعة فائقة، يحدث الإدراك السلبى بسهولة مؤديا إلى استنتاجات خاطئة ومن ثم يحدث الاتصال السيئ.

نموذج الإدراك

اختلاف في :

- القيم
- المتعقدات
- الخلفية الثقافية والاجتماعية
- المشاعر



- القيم
- المتعقدات
- الخلفية الثقافية والاجتماعية
- المشاعر

حينما يحدث الإدراك السلبى
يميل الناس إلى:

التسرع فى إصدار الأحكام النهائية

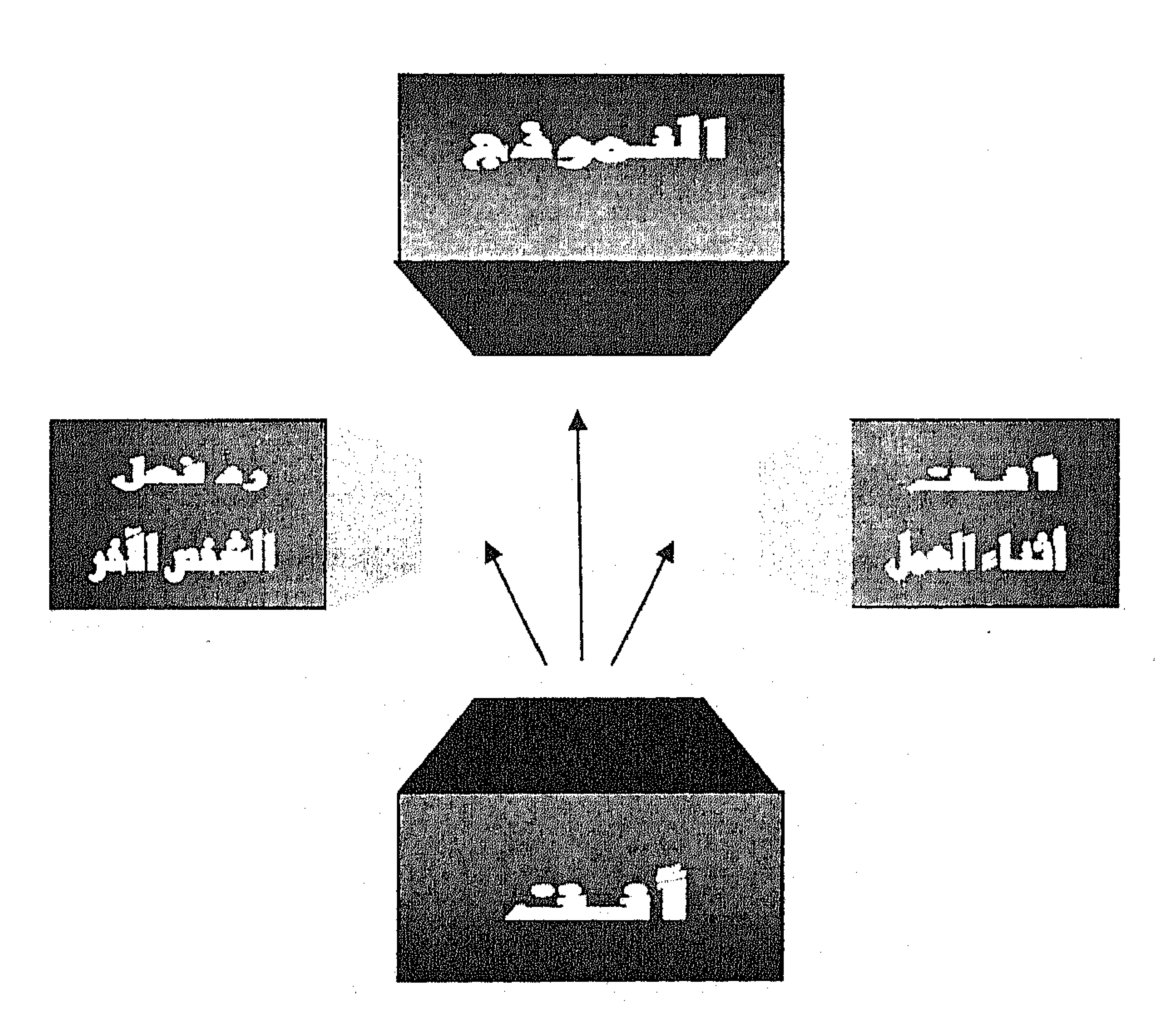
التركيز على السلوك

من شأن النموذج البسيط التالى مساعدتك على التغلب على الإدراك السلبى اثناء اتصالك بالآخرين، وأساسه ما اسميه "الرياضة الذهنية".

- انظر إلى الموقف من وجهة نظرك.
- انظر إلى الموقف من وجهة نظر الشخص الآخر وسوف تدرك بشكل افضل سلوك الشخص.
- والآن انظر إلى الموقف من وجهة نظر محايدة شبيهة بوجهة نظر الرجل الحكيم – أمتنع تماما عن الانحياز إلى احد الطرفين أو إشراك انفعالاتك الشخصية فى الموضوع.

والفكرة وراء هذا التمرين هى مساعدتك على التفكير بطريقة استراتيجية قبل إصدار الأحكام النهائية على الآخرين أو التورط .. فسوف تنظر إلى الموقف من ثلاث زوايا مختلفة وتساعدك المشاطرة على التغلب على عمليات الإدراك السلبية.

التغلب على الإدراك السلبى



طريقة الفيلم السينمائى

١ - فكر فى موقف مضى كانت ردود فعلك فيه سلبية.

٢ - تخيل انك تشاهد المنظر من مقعد صالة للسينما أو مسرح.

٣ - انظر إلى نفسك وأنت تتصرف وإلى رد فعل الشخص الآخر.

٤ - كن الشخص الآخر ومن هذه الزاوية انظر إلى نفسك. ولاحظ مشاعرك.

٥ - فكر فى شخص تعتقد أنه رجل اتصال ناجح. شاهد هذا الشخص وهو يتصرف فى الموقف ذاته.

٦ - تصور انك أصبحت نموذجك وانك تملك كل المعرفة.

٧ - والآن قم بعرض الفيلم مرة ثانية مستعينا بمعرفتك الجديدة ولاحظ الفرق فى سلوكك ومشاعرك.

الحل الاطارى

"أن يكون الإنسان صريحا تماما مع نفسه هو فى حد ذاته تمرينا جيداً"

سيجموند فرويد

أحيانا يتوقف الناس عاجزين عن الحركة أو التقدم، ليس لأنهم يفتقرون المصادر الناجحة، لكن لأنهم:

- لا يعرفون ماذا يريدون.
- لا يعرفون ماذا يفعلون.
- لا يعتقدون أن فى إمكانهم تحقيق ما يريدون.

وهم يقضون معظم أوقاتهم يتساءلون لماذا ينالون ما لا يرغبون فيه.

والحل الاطارى عبارة عن سلسلة من الأسئلة الهدف من ورائها توجيه أفكارك ومساعدتك على معرفة ما تريده.

وسوف يجعلك الإطار تستمد طاقتك من قوتك الكامنة فى داخلك، مساعدا اياك على الشعور بأنك تتحكم فى انفعالاتك.

قد يدفعك الحل الاطارى إلى:

- التحرك فى الاتجاه الذى تريده.
- تقرير ما تريده ومعرفة الوصول إليه.
- تقرير كيفية مشاعرك.
- توسيع مجال خياراتك.

للحل الاطارى توجيهين:

١ - إذا كان شئ ممكنا لأى شخص فى العالم، فهو ممكن لى أيضاً.

٢ - لا يوجد فشل وانما رأى محدد عن تجربة.

والصفحة التالية عبارة عن تمرين يعالج المشكلة والحلو الاطارية معا. إن المشكلة الاطارية ثابتة وطبيعية، ولكن من المستحسن تجنبها بغية تطبيق الحل الاطارى الأنسب. ويساعدك الحل الاطارى على التحكم فى انفعالاتك. وإذا واجهك تحد أو موقف صعب، سوف تقوم بتسليط تركيزك الذهنى على الحل لا على المشكلة.

المشكلة الاطارية والحل الاطارى

على سبيل المقارنة .. فكر فى مشكلة تسبب لك حزنا وأسى حاليا .. تساءل أو اسأل شريكك الأسئلة التالية:

المشكلة الاطارية:

- ما هى المشكلة؟
- لماذا ظهرت لى هذه المشكلة؟
- منذ متى أعانى من هذه المشكلة؟
- كيف تحد هذه المشكلة من إمكانياتى؟
- من المسئول أو المخطئ؟
- متى كانت أصعب فترة عانيت فيها من هذه المشكلة؟

بما تشعر الآن؟

سوف تكتشف انك تعانى من مشاعر سلبية

قف! وتنفــس بعمــق!



الحل الاطارى:

- ماذا أريد؟
- متى أريد ذلك؟
- ما هى المصادر المتوفرة لدى؟
- كيف يمكننى استغلال مصادرى للحصول على ما اريده؟

- حينما احصل على ما أريد، كيف تتغير حياتى؟
- من أين ابدأ؟

بما تشعر الآن؟

سوف تجد انك تشعر بالهدوء

من الآن فصاعدا، حينما تواجه أى تحد، لاحظ ما تقوله لنفسك ونوع الأسئلة التى تطرحها على نفسك.

والمرور بالمشكلة الاطارية يؤدى طبعا إلى انفعالات سلبية – تجنبها لأنها سوف توقفك عند مرحلة الانفعالات السلبية.

بالنسبة للحل الاطارئ، فهو يوسع آفاقك ويضع التأكيد على حلول قابلة للتطبيق. إن إدراكا صحيحا لعملية التحكم والتغيير الجذرى لطبيعة الانفعالات من سلبية إلى ايجابية، هما جوهر كل الحلول .. وسوف ترى. إذا شعرت بظهور المشكلة الاطارية .. قف .. تنفس بعمق .. وفكر فى نفس التحدى أو الموقف، ولكن هذه المرة أستعن بالحل الاطارى وسوف تصبح مشاعرك إيجابية.

أربط نفسك بالتحكم فى ذاتك

"إن الاكتشاف الأعظم الذى شاهده جيلى، هو أن فى مقدور البشر تغيير حياتهم بتغيير مواقفهم الذهنية"

وليم جيمس

إلى الآن قدمنا نبذة عن تاريخ ومعنى البرمجة اللغوية العصبية والافتراضات المسبقة لها وفوائدها. وحاولت إيجاد شرح مهارات فن اتصال الإنسان بذاته الداخلية وكيف يمكنك أن تبدأ اتصالا جيدا بنفسك. وفى إطار ذلك، ناقشنا مفهوم الإحساس بالذات وعملية التعلم ونموذج التغيير وقوة التركيز والإدراك واخيرا الحل الاطارى. بإستخدام كل واحده من هذه الطرق، سوف تحسن نوعية حياتك بصورة إجمالية من خلال التحكم فى انفعالاتك وفى حالاتك الذهنية. والآن سوف أحاول شرح قوة الرابط وبواسطته سوف تكتسب تحكما مطلقا على ذاتك فى جميع الظروف.

أولا – أجب على الأسئلة التالية:

- هل سبق لك ان سمعت أغنية أو كلمة ذكرتك فى الحال بشئ لا علاقة له بما تقوم به فى تلك اللحظة؟
- هل سبق لك أن استنشقت رائحة أو عطرا أحيا فيك مشاعر منسية منذ أمد طويل؟
- هل حدث أن التقيت بصديق قديم لك، لم تراه منذ زمن بعيد، وفى اللحظة التى تقابلتما فيها، عادت بينكما كل الذكريات المشتركة؟
- هل سبق لك أن تناولت وجبة طعام، ذكرك مذاقها بوجبة أخرى ليس لها نفس المذاق؟

كل هذه التجارب وغيرها مشتركة. نحن دون قصد أو نية، نضع ارتباطات بين التجارب والمشاعر والعواطف. وفى البرمجة اللغوية العصبية، تعرف هذه الظاهرة بـــ "الرابط" وبتكرار الروابط الصحيحة، يمكننا استرجاع التجربة الأصلية إلى الذاكرة .. مثلا، إذا انفعلت بشدة وفى ذات اللحظة سمعت مؤثرا مثل أغنية، فالمحصلة الناتجة عن ذلك هى الرابط. فالإنفعال والمؤثر مرتبطان عصبياً. فإذا استمعت إلى هذه الأغنية مرة أخرى، سوف توقظ فيك نفس المشاعر التى كانت حاضرة عند استماعك لها للمرة الاولى. وبتكرار الرابط، يستطيع الشخص إحياء نفس المشاعر مجددا مثل الاسترخاء والتشجع والثقة.

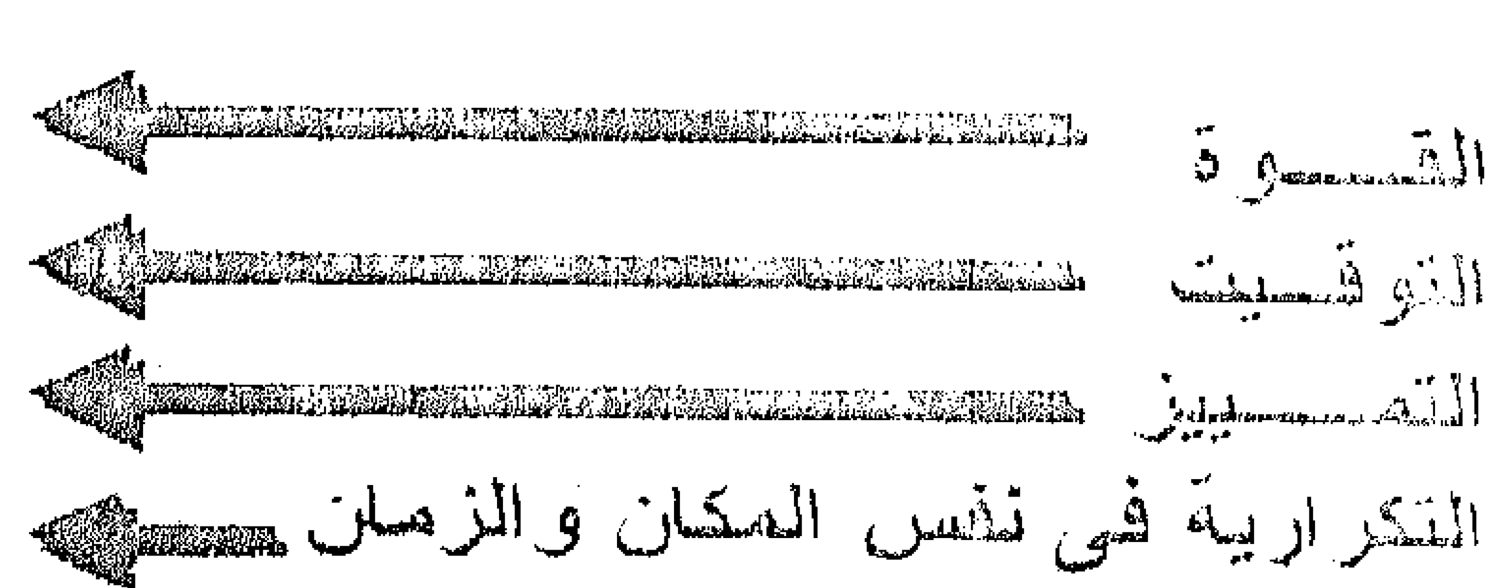
ما الذى يمكن أن يؤديه لك الرابط؟

تسطيع بلوغ اية حالة ترغبها وإعادة إحياء مشاعر بغية استخدامها للوصول إلى حالات الامتياز والتفوق الذهنية. مثلا .. فى خلال الدقائق التى تسبق إلقائك خطبة، استدعى رابطك للشعور بالراحة وتخليص ذهنك من أى قلق أو ارتباك. ووظيفة الرابط أن يساعدك ويعينك فى كافة مجالات حياتك سواء كانت الأعمال أو العلاقات العامة أو التربية أو الصحة. والصفحة التالية تحوى طريقة تسلسل الخطوات لبناء روابط فعالة تستخدمها فى حياتك اليومية.

الأسس الأربعة لبناء رابط فعال

لبناء رابط مؤثر تستعمله للوصول إلى حالة نفسية معينة، سوف يحتاج إلى أربعة أسس رئيسية:





١. القوة:

يجب أن تكون فى حالة نفسية شديدة القوة.

٢. توقيت الرابط:

يجب أن تصل الأحاسيس إلى قمة قوتها.

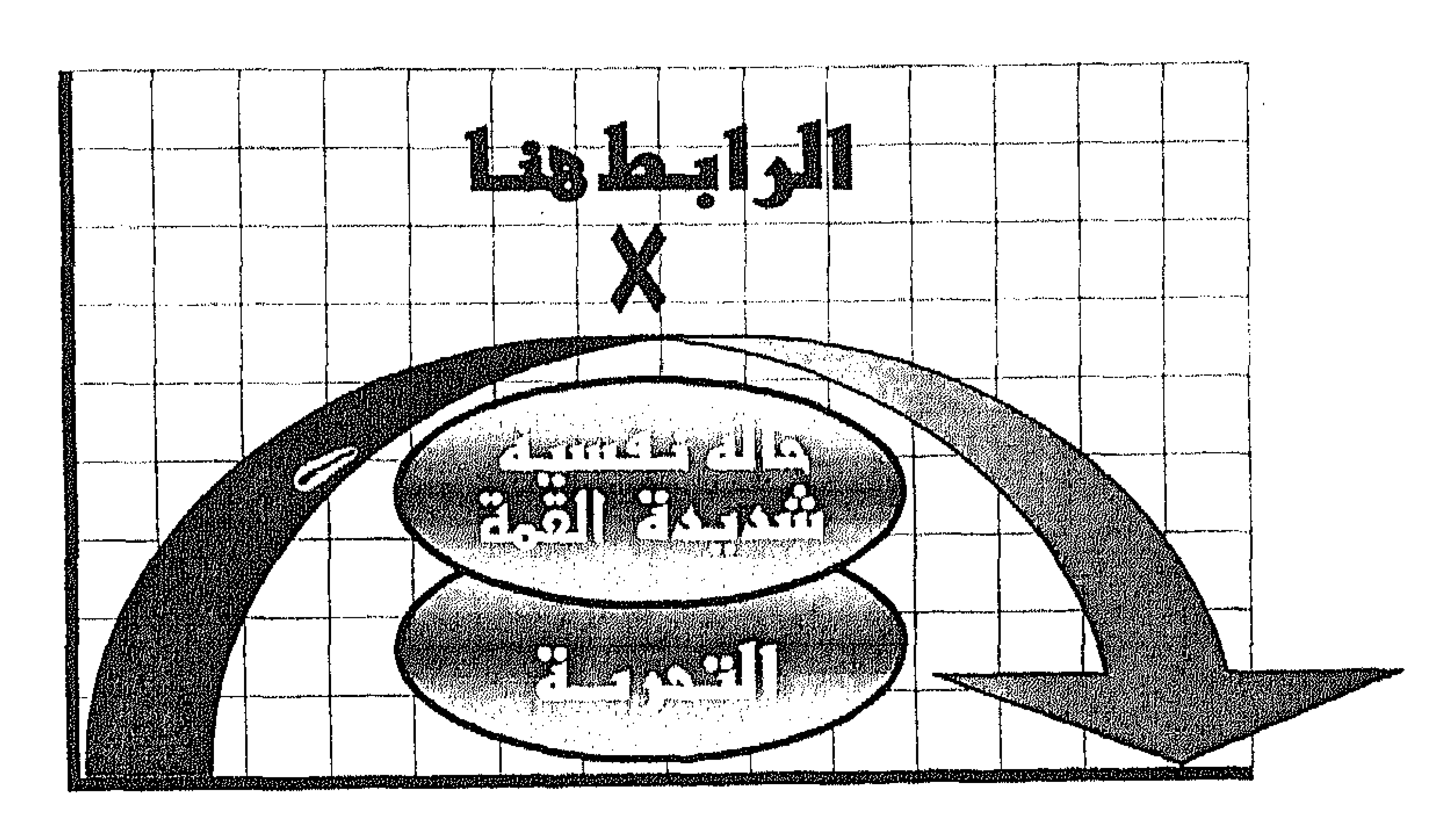
٣. التمييز:

يجب أن يكون الرابط فريدا من نوعه ويناشد إحدى الحواس الخمس.

٤. التكرارية فى نفس المكان والزمان:

اختر رابط يكون سهل الاستعمال مرة وعدة مرات. أجد شيئا بسيطا ذو مغزى أو هدف بالنسبة لك.

نقطة الرابط



إذا كانت الحالة النفسية شديدة جدا، تمسك بالرابط لمدة خمس ثوان ثم أطلقه قبل أن تفقد فعاليته.

وبالرغم من أن الرابط قادر على صنع البدع من أجلك، إلا أنه فى مقدوره تحديد انطلاقك وحركتك .. مثلا الولد الصغير الذى كان دائما ملاما ومعابا وينادى عليه بـ "الأهبل" من قبل قريب له أو مدرس أو صديق، وفى كل مرة كان ينادى عليه بذلك، كان المنادى يظهر تعبيرا معينا على وجهه فأصبح ذلك منهجا للولد التعيس المذلول، وانغرس فى أعماق عقله اللاواعى.

وعندما كبر الولد وأصبح رجلا وشغل منصبا أو تزوج، وألقى رئيسه فى العمل أو زوجته نفس النظرة التى صاحبت كلمة "أهبل" التى كان ينادى عليه بها، ففى تلك الحالة سوف

يذكر العقل اللاواعى – الرجل – بالأحداث الأليمة التى مر بها عندما كان صغيرا وسوف تطفو مشاعر سلبية مسببه له ردود فعل سلبية ... وبذلك يصبح الرابط مؤذيا ومضرا.

كما شرحت .. فان مفهوم الرابط قوى للغاية وقادر على التأثير فى كلا الاتجاهين – وأريد هنا التشديد على هذا المفهوم لسببين إيجابيين:

١ – إدراك الرابط من شأنه تمكينك من مواجهة أى موقف مهما كان.
٢ – استخدام الرابط يدعم ويقوى التحكم فى الذات.

اننى أحبذ بشدة إعادة قراءة هذه الفقرة وممارسة كل خطوة، حتى تبنى روابط تعمل بشكل تلقائى وتساعدك على تحسين كل جانب من جوانب حياتك.

رابط الموارد

الخطوة الاولى:

اختر الحالة النفسية التى تريد تكريرها بكثرة فى حياتك مثل الثقة والتشجيع والاسترخاء والقدرة على الاتصال الطيب.

الخطوة الثانية:

اختر الرابط الذى تريد استعماله واستعد لإستخدامه .. مثلا يمكنك توصيل إصبعك الأوسط الأيسر بإبهامك الأيسر أو المسك بجميع الكف أو لمس أذنك. اختر ما يناسبك.

الخطوة الثالثة:

حدد الوقت الذى كنت فيه تتأثر بشدة بهذة الحالة النفسية .. مثلا حصولك على الشهادة أو أول ترقية لك فى العمل أو ولادة طفلك الأول أو مكان قمت بزيارته وبعث فيك الراحة أو اتصال موفق بشخص بالرغم من الضغوط المختلفة.

الخطوة الرابعة:

عش التجربة بمخيلتك ثانية، كما لو كانت تحدث الآن.

- ماذا سمعت؟ .. (الأصوات، الصمت)
- ماذا رأيت؟ .. (أشخاص، الألوان، الأشياء)
- ماذا تذوقت؟ .. (التحلية، الوجبة، الشراب).

الخطوة الخامسة:

انغمر فى الإحساس وأشعر بنفس الأحاسيس الجسمانية .. تنفس بنفس الطريقة .. اجلس أو انهض بنفس الأسلوب.

الخطوة السادسة:

عندما تصل احاسيسك إلى اشدها، ألمس الرابط ثم اطلقه بعد خمس ثوان.

الخطوة السابعة:

"اخرج من الحالة" – انظر حولك – غير وضع جسمك وأرجع تماما إلى الحاضر.

الخطوة الثامنة:

اختبر الرابط .. ولاحظ ما يحدث حينما تلمس الرابط .. فإذا شعرت بنفس الأحاسيس، يعنى ذلك أن رابطك يعمل جيدا. وإلا .. فعد إلى الخطوة الرابعة وكرر العملية إلى أن تنجح.

الخطوة التاسعة:

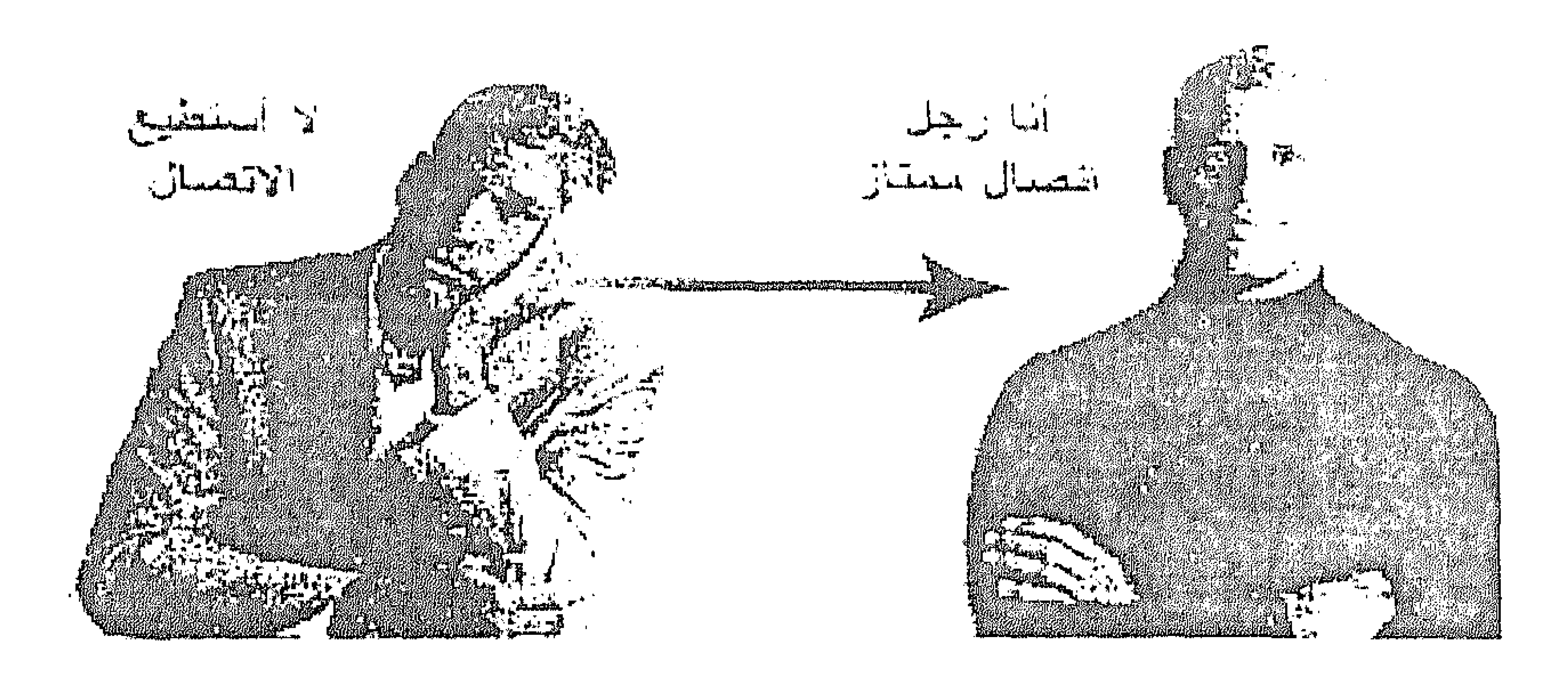
قم بالتطابق فى المستقبل: تخيل نفسك فى موقف مقبل تريد فيه الحصول على إحساس معين، ثم المس رابطك لبلوغ هذا الإحساس.

مولد السلوك الجديد

"الرجل القوى هو القادر على قطع الاتصال بين حواسه وذهنه وقتما شاء"

نابليون بونابرت

نفرض أن ما استوعبته إلى الآن قد ساعدك على إدخال تغييرات ايجابية فى حياتك، ومع ذلك فأنت فى حاجة إلى المزيد وتريد قدرا أوفر من المعلومات. هذه علامة مشجعة تدل على انك على الطريق الصحيح لكى تصبح أستاذ فى فن الاتصال. إذا كان هذا ما تريده بالفعل، فإن اطلاعك على مبادئ أحد نماذج البرمجة اللغوية العصبية الأكثر فعالية – أى مولد السلوك الجديد – سوف يضعك على بداية الطريق – أنا شخصيا استعمل هذا النموذج فى كل شئ افعله – وهو بسيط جدا وسهل التطبيق.



كل منا يعرف شخصا واحدا على الأقل لدية الموهبة والمقدرة الخاصة على التفوق فى أى شئ يفعله. هناك اساسا أشخاص نحن معجبين بهم، حققوا نتائج وإنجازات نريدها لأنفسنا. أن مولد السلوك الجديد هو طريقة مقسمة إلى خطوات، مصممة ومعدة لتمكنك من اكتساب سلوك مرغوب فيه – وهو السلوك الذى سبب للآخرين النجاح والتفوق.

ما الذى يمكن لمولد السلوك الجديد أن يفعله لك:

- <u>إمكانية أن يكون لك تأثير على الآخرين</u>

يمكنك استدعاء السلوك الذى تحتاج إليه (الثقة مثلا) فى الاتصال بالناس من موقع تفوق للتأثير عليهم.

- <u>إمكانية أن تكون اكثر تطابقا وانسجاما</u>

باكتسابك السلوك الذى تريده، يمكنك أن تصبح رجل اتصال ممتاز وبالتالى تحسن علاقاتك مع الآخرين وتشعر بإنسجام اكبر لأن كل جزء منك فى حالة اتفاق وتأييد لك.

ها هى الطريقة لمولد السلوك الجديد:

طريقة الزجاج المقاوم (البلكسجلاس)

١ – فكر فى سلوك تنشده.
٢ – فكر فى نموذج لك – أى شخص لديه هذا السلوك.
٣ – تنفس بارتياح .. أغمض عينيك وتخيل أن قطعة (لوح) زجاج مقاوم أو "بلكسجلاس" موجودة أمامك.
٤ – تخيل أن نموذجك موجود وراء الزجاج المقاوم، ويتبع سلوكا مماثلا للسلوك الذى ريده لنفسك.
٥ – تصور أن جزءا منك يصل إلى نموذجك الموجود وراء الساتر الزجاجي وينضم إليه.
٦ – راقب هذا الجزء منك وهو يتعلم كيف يتصرف مثل نموذجك.
٧ – شاهد هذا الجزء منك بينما يحل محل النموذج ويكتسب معرفته وسلوكه.
٨ – قم بتقييم هذا الجزء منك، وأجرى التعديلات اللازمة عليه إلى أن تصبح راضيا عنه تماما.
٩ – تخيل هذا الجزء منك وهو يطفو ويعود إليك ويندمج فيك مع كامل معرفته.
١٠– فكر فى موقف مضى كنت فيه محتاجا لهذا السلوك ولكن لم تكن تمتلكه. لاحظ سلوكك مع إضافة المعرفة الجديدة إليه.
١١– أجرى تطابقا فى المستقبل. تخيل موقفا آتيا مثيرا. أجرد مميزات سلوكك ولاحظ الفرق فى مشاعرك.

من المفروض الآن أن تتوفر لديك جميع الأدوات اللازمة للتحكم فى ذاتك. اقرأ هذا الباب مرارا وتكرارا ومع كل قراءة سوف تكتشف شيئا مختلفا وجديدا. لن تدرك ذلك بشكل افضل فحسب، ولكنك سوف تتدرب على الأساليب، وفى الوقت ذاته تدخلها فى حياتك.

تعلم نموذج التغيير الأساسى غيبا .. اكتبه واحتفظ به معك .. أكثر من قراءته خصوصا فى الصباح حينما يكون ذهنك مرتاحا وخاليا من الشوائب .. إشغل عقلك اللاواعى فى الليل بقراءة هذا النموذج قبل أن تنام. هكذا سوف تبلغ قمة العظمة فى وقت قصير جدا.

الباب الثالث

مهارات الاتصال بالغير

"الاتصال كالوميض، مهما كان الليل مظلما

فهو يضئ أمامك الطريق دائما "

الدكتور إبراهيم الفقى

مهارات الاتصال بالغير

"الاتصال هو عملية اخذ وعطاء للمعانى بين شخصين"

فرجينيا ساتر

فى كتابها "المهارات ما بين الأشخاص"، كتبت "استرد فرنش": **"أن المهارات ما بين الأشخاص هو ما نستخدمه حينما نتصل بأشخاص آخرين ونتعامل معهم وجها لوجه."** فى الواقع، فإن أى شئ نقوله ونفعله أيضا له تأثير على الناس. ومن الواضح أن تبادل البلاغات قد يدعم أو يحطم علاقة إنسانية .. واليك الدليل على ذلك:

هل التقيت بشخص كنت منسجما معه انسجاما كليا، حيث أن أى شئ كان يقال بينكما كان دائما صحيحا وفى محله، وكانت قدرات الاستماع لديكما متفقة تماما وترك كل منكما انطباعات طيبة على الآخر؟

وقد يكون عكس ذلك صحيحاً أيضا، حينما تقابل شخصا يزعجك تماما ويتنافى معك وكأن جرى الضغط على جميع

الأزرار الخاطئة .. كلها مواقف مألوفة وجارية .. والتحدى الذى يواجهنا هو أن نتعلم الاتصال الجيد، مهما كانت الظروف.

كل الأشياء التى تعلمتها منى إلى الآن هدفها مساعدتك على تحقيق هذا الغرض. وفى هذا الباب سوف أدفعك أشواطا أخرى إلى الأمام نحو طرق الاتصال الأكثر فعالية وتأثيرا لاستخدامها وتطبيقها فى حياتك فى الحال. لن تتفوق على مستوى التحكم فى تركيزك وانفعالاتك وادراكك العقلى فحسب، انما سوف تصبح أستاذ ماهرا وبارعا فى مجال الإتصال. وتستمر رحلنا عبر المساحات الشاسعة والمترامية الأطراف للبرمجة اللغوية العصبية ومهارات الاتصال بين الأفراد.

النظام التمثيلى

"أن اكتشاف شخصيتك الذاتيـــة هــو ســبيل القـــدرة الشخصية واكتشاف شخصيات الأشخاص الآخرين هو القدرة المطلقة"

الدكتور إبراهيم الفقى

حاول أن تتذكر آخر تجربة طريفة ومسلية لك .. قم بوصفها لنفسك أ، لشخص آخر .. من ضمن الحالات الثث التالية، سوف تبدو لك حالة أكثر مطابقة للواقــع:

١ - قد تصف التجربة من الناحية البصرية .. وتركز معظم انتباهك على صور وألوان التجربة. فى هذه الحالة، يكون نظام تمثيلك الأساسى **بصريا**، أو

٢ - قد تصف الناحية السمعية للتجربة ذاتها .. حيث تلفت أنغام وأصوات التجربة انتباهك فى المقام الأول. فى هذه الحالة يعتبر نظام تمثيلك الأساسى **سمعيا**، أو

٣ - قد تصف الجانب الإنفعالى للتجربة مركزا على حالتك الشعورية والعاطفية. إذا كان هذا الوصف ينطبق عليك، فان نظام تمثيلك هو حسي.

الحالة الاولى

بصرى
سمعى
حسى

الناس البصريين هم اكثر انتباها لما يرونه.

الحالة الثانية

بصرى
سمعى
حسى

الناس السمعيين يركزون أكثر على ما يسمعونه.

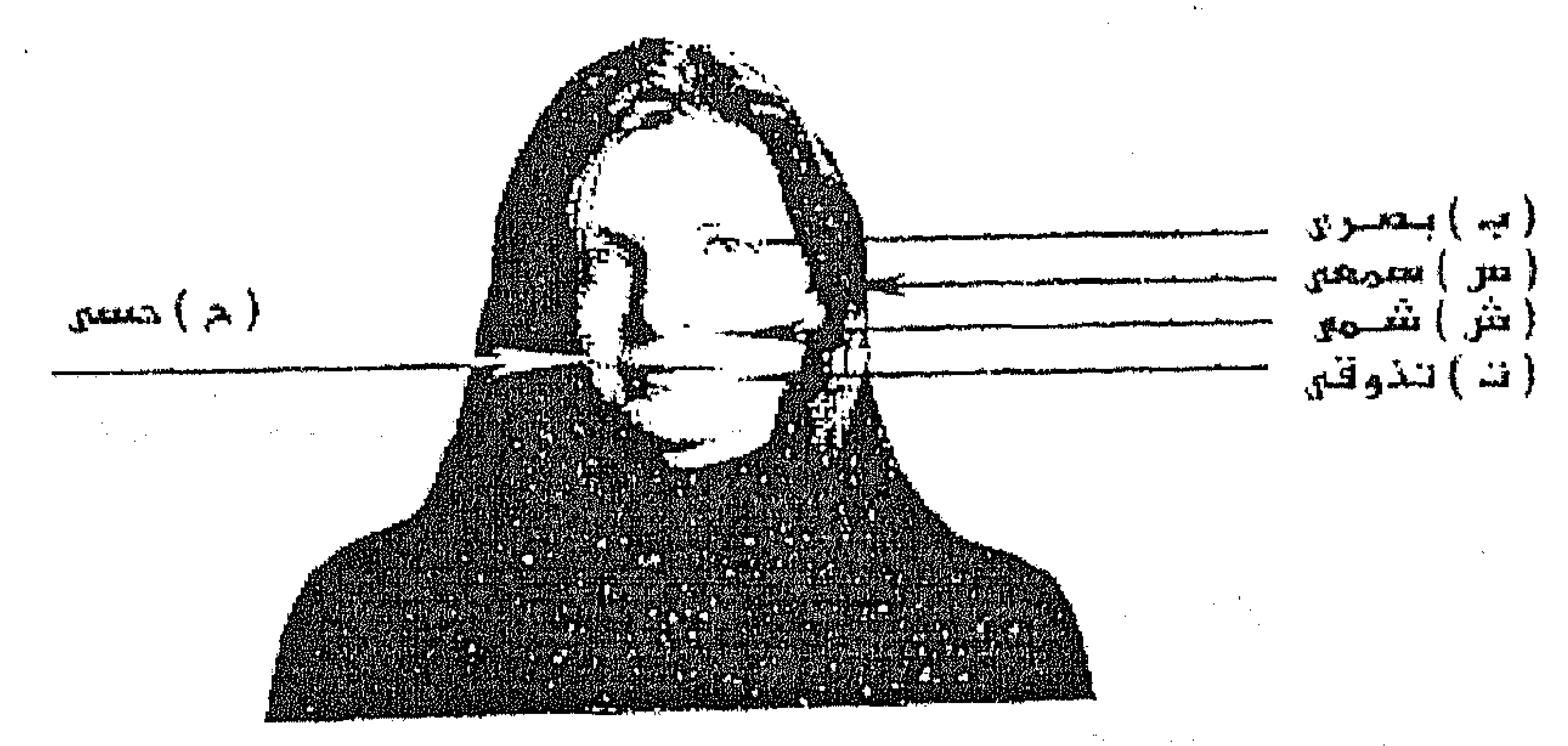
الحالة الثالثة

بصرى
سمعى
حسى

الناس الحسيين يلتفتون أكثر إلى ما يشعرون به.

ولكوننا بشر، نتصل بعالمنا عن طريق حواسنا الخمس .. وتشكل هذه الحواس النظام التمثيلى الذى يتولى مهام التحويل إلى رموز، والتنظيم، والاختزان وربطنا بمصاف الإدراك .. ولهذا النظام خمس كيفيات أو أنظمة هى: البصرى، السمعى، الشمي، الذوقى، والحسى.

ومع أن الحواس الخمس تعمل جميعها بصورة مستديمة وبلا انقطاع، إلا أن لكل منا نظام خاص به بارزا يفوق الأنظمة الأخرى فعالية:



الأشخاص البصريين:

هم الذين يتميزون بنظام تمثيلى أساسى **بصرى**، ويميلون إلى التنفس السريع من صدورهم والتحدث بسرعة بينما يرون صورا لتجاربهم ويعتمدون على الحركات لدعم أقوالهم .. قد يقاطعون غيرهم، يتحركون بسرعة، يأكلون بسرعة، يفيضون بالطاقة، ويتحدثون بصوت مرتفع .. كما أنهم سريعو التطابق، يتخذون قرارات فورية مبنية على ما يرونه مما يدفعهم إلى المخاطرة والمجازفة بأنفسهم.

خلال تعاملاتك مع أشخاص بصريين، عليك أن تصور لهم وتجعلهم يرون ما تتكلم عنه وان تتلاءم مع طاقتهم.

الأشخاص السمعيين:

الأشخاص ذو النظام التمثيلي الأساسي **السمعي** يميلون إلى التنفس البطئ .. يفضلون الامتناع عن الكلام، وعندما يتحدثون، يفعلون ذلك بنبرات ونغمات صوتية متباينة .. لديهم القدرة الفائقة على الاستماع والحديث، وعادة يتخذون قرارات مبنية على التحليل الدقيق للأوضاع .. فهم يجمعون أكبر قدر ممكن من المعلومات .. وهم رجال قرار حذرين، يقللون إلى أدنى مستوى نسب المخاطرة والمجازفة.
مع الناس السمعيين تحدث ببطء ووضوح وغير نبرة صوتك.. وقم بشرح الوضع بالتفصيل وشجع المناقشة بطرح أسئلة صريحة.

الأشخاص الحسيين:

الأشخاص ذو النظام التمثيلي الأساسي **الحسي** يتنفسون عادة بعمق وهدوء .. وينصب اهتمامهم الرئيسي على العواطف، لذلك فان قراراتهم مبنية على المشاعر والعواطف المستنبطة من التجربة.
وعند التعامل مع الحسين عليك أن تجلعهم يشعرون بما تقولـــه.

اكتشف نظامك التمثيلي الأساسي

لتحديد ما هو نظامك التمثيلى الأساسى، اختر من ورقة الأسئلة التالية، الأجوبة التى تبدو طبيعية لك. اجب بسرعة .. لا تستغرق اكثر من خمس ثوان فى كل سؤال .. عبر عما تشعر به بشكل طبيعى، ودون بإختصار وعلى عجل كل جواب فى سجل الأجوبة.

١. ما الذى يؤثر فى قرارك بشراء كتاب؟

(أ) لون الغلاف والصور داخل الكتاب.
(ب) عنوان الكتاب ومحتواه.
(ج) نوعية الورق وإحساس لمسه.

٢. ما الذى تفضله حينما يشرح لك أحد فكرة جديدة؟

(أ) مشاهدة الصورة الإجمالية.
(ب) مناقشة الفكرة مع الشخص المعنى ومع أشخاص آخرين والتفكير فيها.
(ج) الشعور بالفكرة.

٣. ما الذى يحدث حينما يواجهك تحد؟

(أ) ترى وتتخيل النواحى المختلفة لهذا التحدى.

(ب) تتبادل الآراء حول الحلول البديلة والخيارات.
(ج) تقرر وفقا لمشاعرك.

٤. **فى اجتماع عمل، ما هو التصرف الذى تميل إليه؟**

(أ) مراقبة وجهات النظر ثم إبداء وجهة نظرك الخاصة.
(ب) الاستماع إلى جميع الخيارات ثم تشرح رأيك فى الموقف.
(ج) الشعور بالمناقشة ثم إبداء رأيك.

٥. **إذا احتجت إلى معلومات محددة ما الذى تتوقع حدوثه؟**

(أ) تنقب بنفسك للاطلاع على آراء مختلفة.
(ب) تستمع إلى أفكار الخبراء.
(ج) تستعين بخبرة ومعرفة أفراد آخرين.

٦. **فى حالة اختلافك مع شخص آخر ماذا تفعل عادة؟**

(أ) تركز على بلاغ الشخص الآخر.
(ب) تصغى بإهتمام دون مقاطعة.
(ج) تحاول الشعور بما يقصده الشخص الآخر.

٧. **خلال مؤتمر أو ندوة ما هو دافعك الأول؟**

(أ) النظر إلى الصورة الإجمالية وتقييم الأشياء البصرية.

(ب) الإصغاء لكل كلمة فى البلاغ.
(ج) الشعور بمعنى البلاغ.

٨. ما هو الشئ الذى تبحث عنه فى علاقة انسانية؟

(أ) الشخص الآخر وهو فى أحسن أحواله.
(ب) كلمات دعم وتأييد من قبل الشخص الآخر.
(ج) الشعور بالحب والتقدير من قبل الشخص الآخر.

٩. ما الذى تبحث عنه لدى شرائك سيارة جديدة؟

(أ) الأجهزة البارزة المميزة مثل تكييف الهواء والنوافذ الكهربائية والمقاعد الجلدية.
(ب) كافة التفاصيل التى يزودك بها البائع.
(ج) قيادتها دون تأخير بغية الشعور بالتحكم فيها والسيطرة عليها.

١٠. عند سفرك على متن طائرة ما الذى تبحث عنه؟

(أ) مقعد بالقرب من نافذة.
(ب) مقعد يشرف على الجناح لكونه أقل إزعاجا للآخرين.
(ج) مقعد وسط يجعلك تشعر بقدر أكبر من المطمأنينة.

سجل الأجوبة

١.	(أ)	(ب)	(ج)
٢.	(أ)	(ب)	(ج)
٣.	(أ)	(ب)	(ج)
٤.	(أ)	(ب)	(ج)
٥.	(أ)	(ب)	(ج)
٦.	(أ)	(ب)	(ج)
٧.	(أ)	(ب)	(ج)
٨.	(أ)	(ب)	(ج)
٩.	(أ)	(ب)	(ج)
١٠.	(أ)	(ب)	(ج)

المجموع الكلى (أ) ـــــــ (ب) ـــــــ (ج) ـــــــ

- إذا حصلت فى (أ) على أعلى مجموع للنقاط، فأنت **بصرياً.**
- إذا حصلت فى (ب) على أعلى مجموع للنقاط، فأنت **سمعياً.**
- إذا حصلت فى (ج) على أعلى مجموع للنقاط، فأنت **حسياً.**

لاحظ أين يقع المجموع الثانى للنقاط المسجلة – فهو يمثل نظامك التمثيلى الثانى فى الأنظمة. ونظامك الثالث يكون طبعا أدنى مجموع تكون قد حصلت عليه.

أن معرفة نظامك التمثيلى الأساسى والثانى والثالث من شأنهم مساعدتك على تحديد المجالات الواجب تحسينها. فإن كان نظامك التمثيلى الثانى سمعيا، عليك ان تستمع اكثر إلى ما يقوله الآخرون.

وتفسر الصفحات التالية ما يسمى فى البرمجة اللغوية العصبية **بالتأكيدات اللغوية للنظام التمثيلى** .. وفائدة هذه التأكيدات هى المساعدة على تشخيص وتحديد الأنظمة التمثيلية للغير.

التأكيدات اللغوية للأنظمة التمثيلية

كل شخص يتنفس وكل شخص يتصل بغيره .. والسؤال هو كيف وما الذى يحدث؟"

فرجينيا ساتر

آن التأكيدات اللغوية هى كلمات وجمل وصفية، وهى بالتخصيص أفعال وأحوال وأوصاف تدل على أن شخصا يفضل نظاما تمثيليا معينا عن الآخرين. ومع مرور الوقت وبالاستماع إلى الناس، سوف تدرك انهم يفضلون استعمال كلمات ومجموعات كلمات معينة تعبر عن نظام تمثيلى معين. وأغلب الظن أن الشخص البصرى سوف يلجأ إلى تأكيدات لغوية بصرية مثل أتصور، أرى، أركز .. بالمعيار، سوف يستخدم الشخص السمعى كلمات مثل استماع، سماع، حديث، أصوات.. أما الشخص الحسى فسوف يستعمل تأكيدات لغوية من النوع الانفعالى مثل أحساس ولمس. كل هذا يشير إلى أن الناس يدركون تجاربهم عقليا بواسطة ما يرونه أو يسمعونه أو يشعرون ويحسون به فى المقام الأنماط.

ما هو فائدة التأكيدات اللغوية بالنسبة لك:

سوف تفهم كيف يدرك الناس عقليا تجاربهم بملاحظة التأكيدات اللغوية التى يستخدمونها. وسوف يشعر الناس الذين تتحدث معهم أنهم محل تفهم واحترام، إذا استطعت تمييز ومجاراة تأكيداتهم اللغوية. والمقصود بالمجاراة هنا، موافقة التأكيدات اللغوية التى يستخدمها الآخرون.

التأكيدات اللغوية للأنظمة التمثيلية

يقدم هذا الجدول أمثلة عن كل نظام تمثيلى

الشخص البصرى

- يـــرى
- ينظـــر
- يراقـــب
- يظهـــر
- يشاهـــد
- يتخـــيل
- يلـــون
- يتهـــيا
- رؤيـــة
- وجهة نظر

الشخص الحسى

- يشعـــر
- إنفعـــال
- هـــدوء
- احبـــاط
- ضغـــط
- مرتبـــك
- عصـــبى
- وحـــيد
- مرتـــاح
- مرهـــق

الشخص السمعى

- يسمـــع
- يستمـــع
- يقـــول
- ضجيـــج
- صـــوت
- كـــلام
- سكـــوت
- ذروة
- ايقـــاع

التأكيدات اللغوية فى سياق الحديث

فيما يلى أمثلة عن التأكيدات اللغوية فى سياق الحديث المفضل استعمالها لدى كل نظام تمثيلى:

البصرى:

- انظر إلى الموضوع من وجهة نظرى.
- ليست فكرتك واضحة لى.
- هل يمكنك التصور؟
- دعنى أريك.
- دقق الرؤية وسوف ترى ما أعنيه.

السمعى:

- صداه يبدو مألوفا.
- هذا يدق جرسا.
- أسمع، لدى فكرة عظيمة.
- لدى شئ أقوله لك.
- دعنا نتحدث عن وظيفتك الجديدة.

الحسى:

- أن فكرتك قد أثرت حقا فى نفسى.
- هل تشعر بما أنا أشعر به؟
- أنا موافق. أنت انفعالى جدا.

- لا أتحمل الضغوط. أفضل أن أظل هادئا.
- الجو بارد هنا – هل تشعر بالبرودة؟

بإتصالك بالناس، أولى انتباها خاصا لأنظمة التمثيل الأساسية لديهم، ولاحظ الكلمات التى يرددونها للتعبير عن هذه الأنظمة. وسوف تساعدك الأمثلة التالية، الخاصة بتعبيرات كل نظام تمثيلى، على استيعاب المفهوم بشكل أفضل.

البصرى:

١ – الشخص: تبدو فكرتك جيدة لى.
أنت: يمكننى **تصور** ذلك.

٢ – الشخص: هل يمكنك **رؤية** وجهة نظرى؟
أنت: نعم، أراها **بوضوح**.

السمعى:

١ – الشخص: **يقرع** ما قلتة **جرسا**.
أنت: نعم، يبدو أن **صداه** جيد – أليس كذلك؟

٢ – الشخص: **هل تسمع ما أقوله؟**
أنت: نعم، وأنى **أسمع** صوتا داخليا **يقول** لى فكرتك عظيمة.

الحسي:

١ - الشخص: إنـــى، بالعمـــل معـــك، **اشــــعر** بالارتياح.
أنت: **اشعر** بالشئ ذاته.

٢ - الشخص: لا أحب أن أعمل تحت **ضغوط**.
أنت: لا أشعر بالارتياح حينما أعمل فى هذا الجو المشحون **بالتوتر**.

أحذر من عدم توافق التعبير

أن عدم توافق التعبير هو استخدام نظام تمثيلى لا يتماشـــى أو لا يتناسب مع متحدثك.

مثلاً الشخص: فكرتك **تبدو** جيدة.
أنت: نعم، **أشعر** بأنها جيدة.

أو

أنت: نعم، **صداها** أو **رنينها** جيد

يؤدى اللاتوافق فى التعبير إلى ظهور اختلافات ومصادمات، فإستعمل التعبيرات المناسبة وسوف تنعم باتصال منسجم مـــع الناس.

تمرين خاص بالتأكيدات اللغوية للأنظمة التمثيلية

يهدف هذا التمرين إلى تمكنيك من تحسين ملاحظتك للتأكيدات اللغوية لشخص آخر وموافقتها. تخيل أننا نتحدث، وأجب على الأسئلة بعبارات كاملة.

١ – عند شرائى سيارة، أحب أن أرى كل شـــئ بنفـــسى – ماذا عنك؟

____

____

٢ – حينما أحضر مؤتمرا، أحب أن أصغى لما يقال لإدراك معنى البلاغ. ماذا عنك؟

____

____

٣ – عندما أذهب فى عطلة، أحب أن أكون مستريحا تمامـــا والا أمارس أية نشاطات. ماذا عنك؟

____

____

٤ – هل يمكنك أن تطلعنى عن الكتيب الخاص بشركتك؟

____

____

٥ – دعنى أعبر لك عن المزيد بالنسبة لفكرتى.

---

٦ – اعطتنى فكرتك للشعور بالنجاح.

---

٧ – أرى ما تعنيه.

---

٨ – ما تقوله له صدى مألوف عندى.

سوف نواصل دراستنا فى التأكيدات اللغوية، وننتقل إلى ما تصفه البرمجة اللغوية العصبية بالأنظمة التمثيلية المتداخلة الخاصة بالأشخاص الذين يستعملون أكثر من نظام تمثيلى واحد فى عبارة واحدة، مثلاً: "أتدى فإن **الكلام رخيص** .. أحب أن أرى العمل حتى **أشعر** بأن الشخص جاد فعلا."

فى هذه الحالة، تم استخدام الأنظمة التمثيلية الثلاثة فى آن واحد – وإذا أردنا موافقة كل نظام تمثيلى على النحو الذى جرى استعماله، قد يكون الجواب شبيها بما يلى: "أنى أفهمك تماما – كثير من الناس **يتكلمون** بإسراف، ولكن لا **تراهم** يعملون بالفعل كما **يقولون** – يا للوضع **المؤسف**، أليس كذلك؟"

والآن جرب بنفسك
"شاهدت فيلما فى التليفزيون الليلة الماضية، وكانت للكلمات التى قالها الممثل أثرا بالغا فى نفسى."
اجب مستخدما نفس التأكيدات اللغوية.

____

____

الأفعال غير المحددة

أحيانا، تكون الكلمات اكثر مخاطبة للعقل، ولا تنتمى إلى أى نظام تمثيلى بالتحديد، والدليل على ذلك كلمات مثل الباعث والحافز، والتفهم، والتفكير، والاختبار، والذكرى. فإذا قال أحد: "جعلتنى فكرتك **أفكر** فيما **أريده**." يستخدم الشخص فى هذه الحالة ما تسميه البرمجة اللغوية العصبية أفعالا غير محددة. قد تستعمل تلك الأفعال فى أى نظام. "فكرتك جعلتنى

أفكر" .. مثلا قد تعنى أن فكرة قد نشأت عن رؤية أو سماع أو الشعور بشئ.

فإذا واجهك موقف مشابه، استخدم احدى الاستراتيجيات التالية:

١ - وافق التعبير بنفس الفعل غير المحدد.

الشخص: الأفكار الجيدة هى دافعا فعليا لى.
أنت: ادرك ذلك، فهى دافعا فعليا لى ايضا

أو

٢ - اسأل كيف كانت الفكرة دافعا له.

أنت: كيف بالتحديد تشكل الأفكار الجيدة دافعا لك؟
الشخص: توجد لى الأفكار الجيدة زاوية جديدة عن وضوح الرؤية وعن كيفية التأثير عليها.

والسؤال "كيف بالتحديد؟ "يدع الشخص يبحث فى داخله من اجل توفير وصف أكثر وضوحا لدافعه الشخصى إليك. وفى الوقت ذاته، تكون قد وافقته على النظام التمثيلى البصرى المستخدم. قد يكون جوابا مقبولا:" هذا صحيح - تجعلنى الأفكار الجيدة أرى وجهات نظر مختلفة ربما تكون مفيدة لى فى حياتى اليومية."

استعمل التأكيدات اللغوية المتوافقه والمتناسبة. ويقول لنا القرآن الكريم إن الله سبحانه وتعالى نفسه قال:

"افلا يبصرون .. أفلا يسمعون .. أفلا يشعرون"

وفى الكتاب المقدس، نجد الله سبحانه وتعالى يخاطب الناس وفقا لأحوالهم وطبيعتهم البشرية من خلال أنظمتهم التمثيلية. أليس بالأمر العظيم أن البرمجة اللغوية العصبية تستعمل الآن ما استخدمه الله سبحانه وتعالى منذ فجر الخليقة؟

تلميحات استعمال العيون

"إن الوجه هو مرآة العقل والعيون دون أن تتحـــدث، ويقر بأسرار القلب"

القديس جيروم

خذ لحظة من وقتك لتتذكر ما يلى :

- نوع الطعام الذى تفضله.
- لون سيارتك.
- الأغنية أو قصيدة الشعر المفضلة لديك.

والآن أجب على الأسئلة التالية:

- أين تقيم.
- ما هى هوايتك المفضلة؟
- ما هو لون شعر أبيك؟

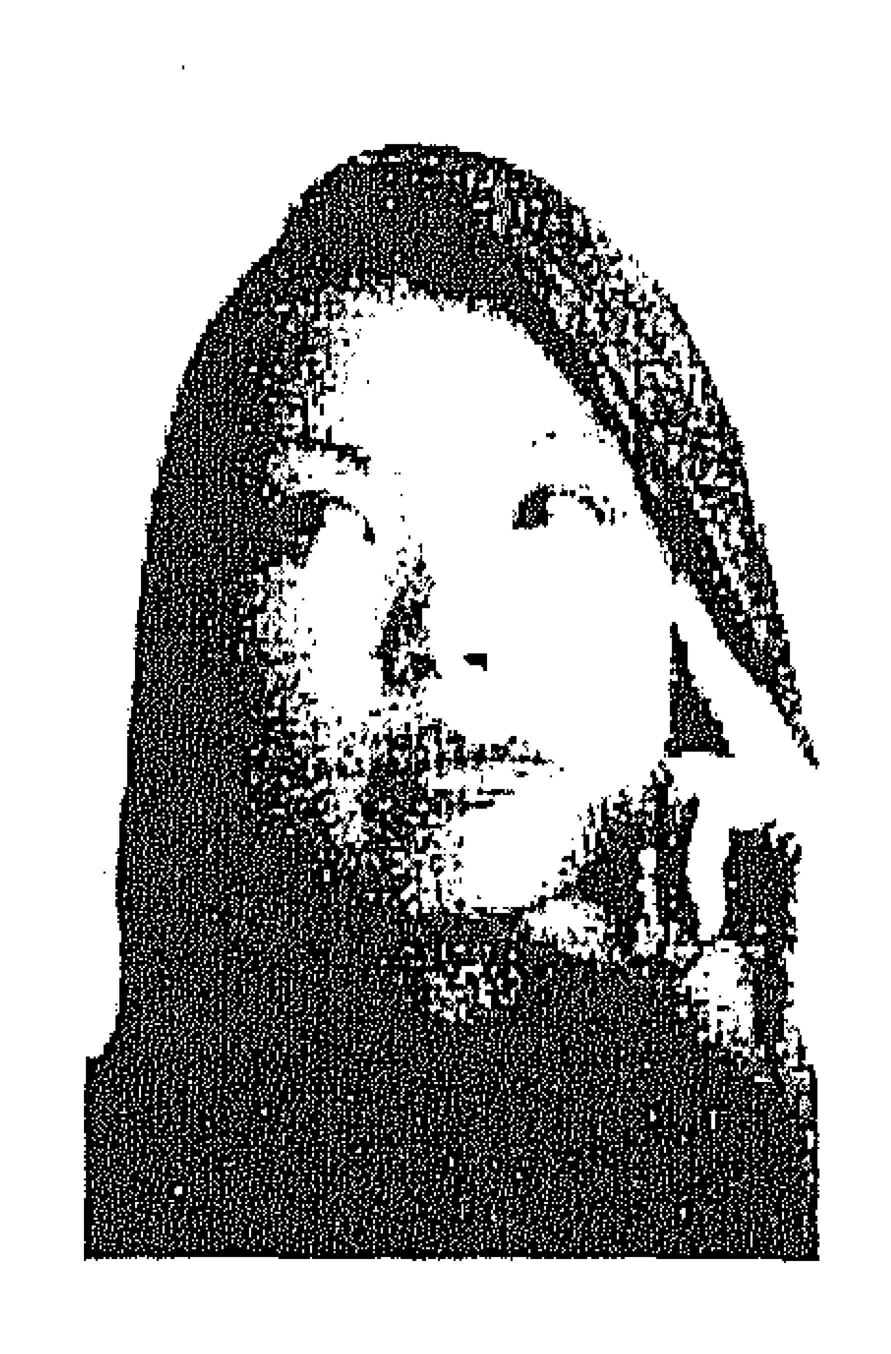
فى جميع هذه الأسئلة استخدمت أعينك بشكل أو بآخر. اســئل أى شخص سؤالا مهما كان، وسوف تتحرك عينــاه لإيجــاد

المعلومة المطلوبة. يمكن للعين أن تتحرك من اليمـــين إلـــى اليسار، ومن اليسار إلى اليمين، من الوسط إلى اليمين، مـــن الوسط إلى اليسار، من اسفل إلى اليمين، من اسفل إلى اليسار من أسفل إلى الوسط .. ففى البرمجة اللغوية العصبية تعرف حركات العين بتلميحات وإشارات العين، وسوف نركز علـــى الحركات العينية السبع الأفضل حدوثا.

تلميحات وإشارات العين السبع الأكثر شيوعا

الشخص البصرى:

١ - التذكر البصرى:



إذا سألت شخصا بصريا سؤالا تكون أجابته فى ذاكرته، ثم ترى عينيه تتجهان إلى أعلى ثم إلى اليسار ليتذكر المعلومة. مثلا، اسأل رجلا بصريا عن لون سيارته. سوف ترى عينيه تتجهان إلى أعلى ثم إلى اليسار للوصول إلى المعلومة.

٢ - التخيل (التكوين) البصرى:



إذا سألت أشخاصا بصريين سؤالا ليست لديهم إجابة جاهزة عليه، سوف تلاحظ أن نظرهم يتجه إلى أعلى ثم إلى اليمين، لبناء الصورة. قل الشئ التالى لشخص بصرى: "تصور كلبا بأجنحة." لأن هذا النوع من المعلومة غير متوفر لديه، فيقوم ببناء الصورة.

٣ - <u>التذكر اللاتركيزى</u>:



سوف تلاحظ أن كثيرا من الناس لا يحركون أعينهم أطلاقا .. بدلا من ذلك، فهم ينظرون فى اتجاهك لا إليك. ويبحثون عن صور داخلية يبنونها أو يتذكرونها.

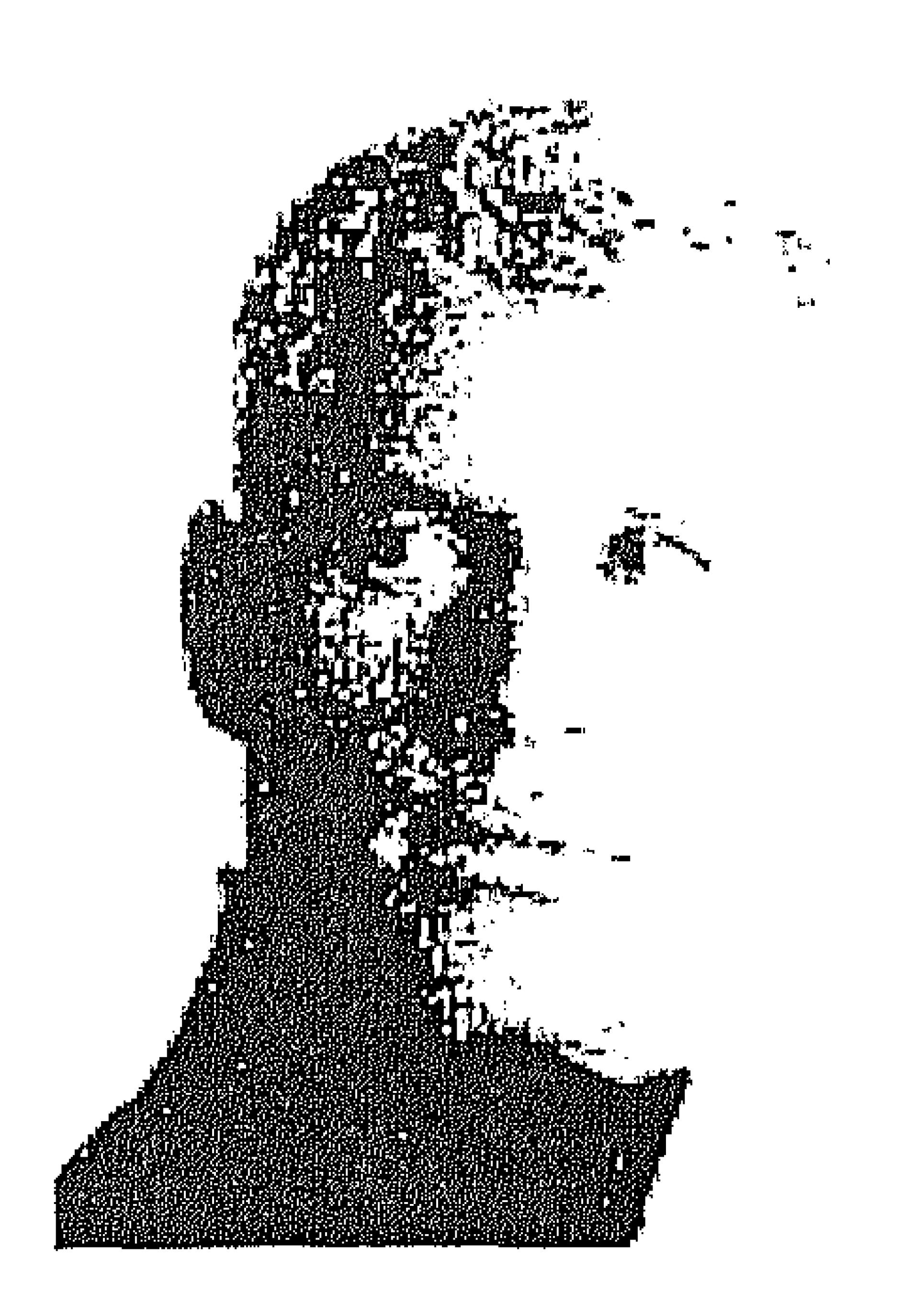
الشخص السمعى:

٤ - <u>التذكر السمعى</u>:



إذا سألت أشخاصا سمعيين شيئا لديهم إجابة عليه، تلاحظ أن أعينهم تتجه نحو اليسار ثم إلى الأمام – فهم يتذكرون الأصوات. اطلب من فتاة ان تتحدث عن أغنيتها المفضلة، سوف تلاحظ أن نظرها يظل فى مستواه ويتجه إلى اليسار.

٥ - **التكوين السمعى:**



إذا سألت اشخاصا سمعيين سؤالا ليست لديهم إجابة مباشرة عليه، يظل النظـــر فى نفس المستوى ويتحرك إلى اليمين. فهم يبنون الأصوات. قل ما يلـــى إلـــى صديقك السمعى: "أن صـــوت محـــرك سيارتك يـــشبه نبـــاح الكلـــب" .. ولأن المعلومة ليست جاهزة عنده، فانه سوف يبنى الأشياء ويظل نظره فى مـــستواه ويتحرك إلى اليمين.

٦ - **التحدث مع الذات:**



حينما يتحدث الناس مع أنفسهم، يتجـــه نظرهم إلى اسفل ثم إلى اليسار. فـــإذا كانت صديقك ينوى ترك وظيفته ويفكر فى السبل الملائمة لتحقيق هذه الغايـــة، سوف تلاحظ أ، نظره يتجه إلى اســـفل ثم إلى اليسار.

الشخص الحسى:

٧ - الحسى:



إذا سألت أشخاصا حسيا سؤالا مثل:"ما الذى تشعر به حينما تكون مغرما بشخص آخر؟ "تلاحظ أن نظره يتجه إلى أسفل ثم إلى اليمين حينما يحاول تذكر هذه العاطفة.

بملاحظة النظام التمثيلى الاساسى للآخرين، وتأكيداتهم اللغوية وتلميحات استعمال أعينهم، سوف تدرك كيف يبنون المعلومات فى أذهانهم. عليه، سوف تقيم الاتصال بهم على نفس مستوياتهم، وذلك يقربك من درجة المهارة والبراعة فى الاتصال.

فى التمرين اللاحق، أنت الذى تطرح الأسئلة – من المهم أن يستمع الآخرون إلى أسئلتك وان يفكروا فى الجواب عليها دون لفظ أو نطق أية إجابات. مهما يكون الشخص المجيب، قم بملاحظة كيفية تحرك عينية للبحث عن المعلومة.

تمرين عن التلميحات باستعمال العيون

التذكر البصرى: VR

- ما هو لون عيون والدك؟
- ما هو لون سيارتك؟
- ما هو مظهر أو شكل مدير عملك؟
- ما هو مظهر منزلك؟

التكوين البصرى: VC

- تصور أباك بشعر اخضر اللون.
- تصور سيارتك وهى تتحول إلى تمساح.
- تصور حصان بجسم بقرة.

التذكر السمعى: AR

- تذكر نبرة صوت والدتك.
- تذكر صوت بوق سيارتك.
- تذكر صوت البيانو.
- تذكر أغنيتك المفضلة.
- تذكر نبرة صوت مديرك.

<u>التذكر السمعى</u>: AC

- تخيل أن صوت بوق سيارتك يشبه نباح كلب.
- تخيل أن صوت مديرك هو أغنية عصفور.
- تخيل أن والدك يتحدث الصينية.

<u>التحدث مع الذات</u>: AD

- ماذا تقول لنفسك حينما تكون مستريحا؟
- ما هو الشئ الذى تقوله لنفسك دائما؟
- تذكر ما كنت تقوله لنفسك حينما حصلت على شهادتك؟

<u>الحسى</u>: K

- أشعر وكأننى جالسا فى حمام دافئ.
- ما الذى قد تشعر به لو قال لك رجل/امراة/أنه/أنها/يحبك/تحبك؟
- ما الذى تشعر به فى الطقس البارد؟
- ما الذى تشعر به حينما تلمس نسيج ثوبك المفضل؟
- ما الذى تشعر به حينما ترتاح فى مكانك المفضل بعد يوم عمل؟

بمعرفة تلميحات استعمال العيون عند الناس، تكون على معرفة بكيفية وصولهم إلى المعلومات.

استراتيجيات بناء العلاقة الإنسانية

"أن الاتصال باختصار هو إقامة علاقة مع الشخص الآخر"

فرجينيا ساتر



أن العلاقة أن كانت واعية أو لاواعية، هى جانب بالغ الأهمية من عملية الاتصال. بإنعدام العلاقة تطفو المقاومة على السطح. من أجل إقامة هذه العلاقة، عليك أن تظهر لمحدثك قبولا وتقديرا واعترافا. والأهم من هذا كله هو

أن توافق رؤية الشخص الآخر للعالم. هكذا، يمكنك خلق جو من الثقة والاحترام المتبادل. ولكى تقيم علاقة جيدة مع شخص آخــر، عليك أن تدرك وتمارس المكونات الثلاثة لهذه العلاقـــة.

الموافـقـة:

أن الموافقة هى عملية جعل نواح من سلوكك الخارجى تتلاءم تقريبا مع نواح من السلوك الخارجى للشخص الآخر. فإذا كانت زوجتك تعبر عن نفسها بواسطة حركات يدوية معينة، عليك أن تنسخ تلك الحركات اليدوية تماما.

أن الموافقة ليست التقليد. فتقليد الناس يعود إلى السخرية والاستهزاء بهم، والموافقة هى مفتاح إقامة العلاقة.

المطابقـة:

أن المطابقة هى العملية المستمرة لموافقة حركات وأساليب تحدث الناس .. لذلك، واصل تضبيط حركات جسمك لمماثلة ومناظرة حركات جسم الشخص الآخر، واستعمال الكلمات ومجموعات الكلمات الخاصة والمميزة التى يستعملها. سوف تمكنك هذه الطريقة من إقامة علاقة مع الآخرين وتثبيتها. وهكذا سوف تلبى رؤيتهم للعالم وترى الأشياء من وجهة نظرهم، وتسير سيرهم وتتحدث حديثهم. فالمطابقة تدعم العلاقة وتقويها على المستويين الواعى واللاواعى.

القيـادة :

تولد الموافقة والمطابقة، التآزر .. وتأتى بعدهما القيادة التى هى اختبارا لهذا التآزر بالذات. ويهدف تغيير وضعياتك البدنية إلى اختبار مستوى العلاقة المقامة. وبعبارة أخرى، يتبع الشخص الآخر قيادتك بالكلمات أو بدون كلمات.

إذا أقدم الشخص الآخر على تغيير وضعيته لموافقة وضعيتك، لديك علاقة لاشعورية متينة. اذا – على سبيل المثال – وضعت رجلا فوق رجل، وفعل الشخص الآخر الشئ ذاته واستمر فى تغيير وضعياته مثلما تفعل، فإن هذا الشخص يتبغ قيادتك. وإذا استمر الشخص فى اتباع قيادتك، لديك علاقة ممتازة. والآن تستطيعه قيادته نحو النتيجة المرغوبة. وسوف يساعدك الجدول التالى على تطوير وتحسين الموافقة والمطابقة والقيادة.

أنماط بناء العلاقة

١. الموافقة المباشرة غير الملفوظة:

الجسم كله:

وافق أو لاءم وضعيتك مع وضعية الشخص الآخر.

نصف الجسم:

وافق أو لاءم وضعيتك مع وضعية النصف العلوى أو السفلى من جسم الشخص الآخر.

الرأس وزاوية الكتف:

وافق حركات الشخص الآخر ... الرأس، الكتفين.

تعبيرات الوجه:

الشفتان، العينان، حواجب العيون ... راقب ووافق.

الحركــــات:

وافق الحركات بدراية.

التنفـــس:

لموافقة طريقة التنفس، لاحظ حركات الصدر والكتفين ووافقها لو أمكن.

الصــــوت:

وافق حجم، وسرعة، ونبرة الصوت.

بعض أجزاء الجسم:

حركة تكرارية مثل تطرف العين.

٢. **المو افقة المتقاطعة غير الملفوظة:**

وافق سلوك مختلف بسلوك آخر: إذا طرفت عين الشخص الذى يعمل معك، احنى رأسك قليلا - إذا وضع الشخص رجلا فوق رجل، ضع ذراعيك بشكل متقاطع.

٣. **المو افقة الملفوظة:**

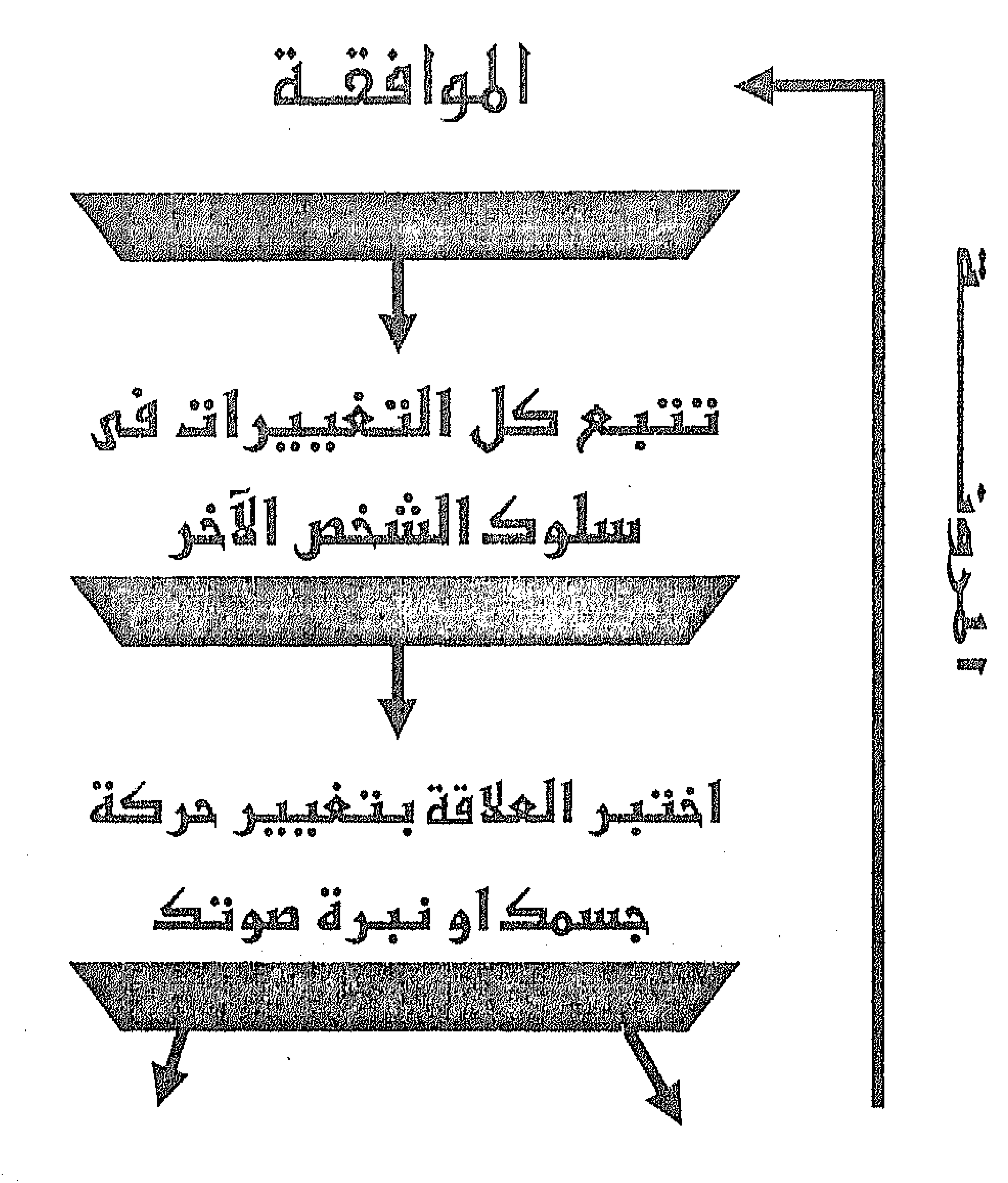
النظام التمثيلى:
استعمل نفس التأكيدات اللغوية التى يستعملها الشخص الآخر.

الجمل التكرارية:
لاحظ تشكيل الجملة وكررها.

التعبيرات المميزة:
أرى - تعرف - أحب ذلك - هذا مدهش.

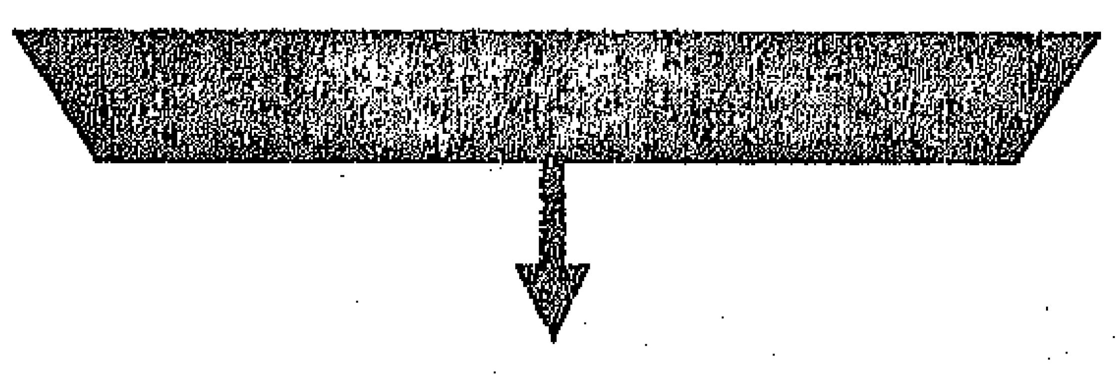
الأفكار والتأملات:
اقتبس فكرة الشخص الآخر وأدخلها فى الحديث معه.

جدول الموافقة والقيادة



لا ينبعك

ينبعك



انتقل إلى الخطوة
التالية نحو النتيجة

كلمات الاتصال الثلاث

"يتقاسم الأصدقاء كل شئ"

افلاطون

اكتشف "البر مهارابيان" وهو أستاذا فى جامعة كاليفورنيا بلوس انجيلوس، ومؤلف كتاب "البلاغ الصامت" أحد المفاهيم البارعة للاتصال وهى كالآتى:

١ - اللفظى:

لا تمثل العملية اللفظية سوى ٧% من عملية الاتصال. وفى رأى مهارابيان "***ليست للكلمات أى معنى سوى المعنى الذى نعطيه لها***" - والكلمات ليست لها أية طاقة غير التى ندخلها فيها. وفى الحقيقة، لا تستطيع التحكم فى إدراك الآخرين العقلى وتفهمهم وفقا لتحليلك الشخصى، ولا تزيد أهمية

الكلمات عن ٧%، فعلا، إلا إنها قد تبلغ ١٠٠% عند الشخص الآخر .. لذلك اختر كلماتك بعناية.

٢ - الصوتي:

تزيد أهمية العامل الصوتى عن ٣٨%. بالفعل، فإن نبرة صوتك قد تنقل بلاغا مضادا فى المعنى للذى تحمله كلماتك .. ففى أغلب الأحيان، يكون للبلاغ الصوتى تأثيرا أعمق من البلاغ الكلامى. كثيراً ما يقول للناس أشياء بنبرة صوت تضفى معنا مخالفا لمجمل ما يقولونه.

عندما تتكلم مع شخص، تأكد أن كلماتك تتوافق مع نبرة الصوت التى تستعملها.

٣ - البصري:

أن الكلمة الثالثة فى مفهوم الاتصال عند "مهارابيان" هى بصرى. وهو يمثل ٥٥% من عملية الاتصال. أن لغة جسمك وتعبيرات وجهك لها تأثير أعمق فى عملية الاتصال من العاملين اللفظى والصوتى مجتمعين.

والطريقة الأفضل لتصوير ذلك، هى مثل المرأة التى لم تصدق زوجها حينما كان يقول لها انه يحبها – كانت كلماته تقول: "احبك" بينما كانت نبرة صوته تلغى قوله ورأسه المتمايلة تمحو الحب كلية. كان الزوج يجهل أن على الكلمات أن تنسجم وتتناغم تماما مع نبرة الصوت وحركات الجسم

وتعبيرات الوجه – فنحن لا نصدق سوى الكلمات التى تدعمها وتؤيدها الصور التى نراها. فى النهاية، اقتنع الزوج أن لفظ هذه الكلمات لم يكن كافيا، بل كان عليه التعبير عنها.

بمعرفة الكلمات الثلاث للاتصال، سوف تكون لكلماتك التأثير الايجابى المطلوب.

الكلمات الثلاث

لفظى = ٧٪

صوتى = ٣٨٪

بصرى = ٥٥٪

نموذج التدقيق

META - MODEL

"كل إضافة إلى المعرفة الحقيقية هى إضافة إلى القدرة البشرية"

هوراثيو

كان "رينشارد باندلر" و "جون جريندر" صاحبا الفضل فى تطويل نموذج التدقيق. وكان الهدف من هذا النموذج هو جمع المعلومات عن طريق إعادة ربط الناس بتجاربها. فأغلب الناس يقولون شيئا ويقصدون شيئا آخرا، أو ما هو أسوأ، يجهل البعض ما يعنون. فى حالات كهذه، ينقل الناس بلاغات متضاربة – اننى اخترت هذا الموضوع بالذات لمساعدتك على تحسين اتصالك بالآخرين. بعد تعلمك نموذج التدقيق سوف تتمكن من الحصول على:

١ – الدقة فى اللغة التى تستعملها وتركيب جمل كاملة تتضمن المعلومات المطلوبة من أجل الحصول على الإجابة المتوقعة.

٢ - طرح أسئلة محددة بغية الحصول على أجوبة محددة إذا كان هناك معلومات ناقصه فى حديث الشخص الآخر.

٣ - الإرتباط القوى بتجربة الشخص الآخر بقصد الحصول على صورة جلية وواضحة وتجنب الاتصال السلبى.

٤ - الاستماع والإدراك بلغة مميزات نموذج "التدقيق" وإيجاد البيئة الأنسب للتفهم والتعليم.

أن النسخة الحالية من نموذج "التدقيق" - مهما كانت مبسطة- فانها سوف تساعدك على جمع المعلومات وإعادة ربط الكلام بالتجارب. كما أنك سترى كيف يسهل عليك هذا النموذج تحويلك إلى استاذ فى فن الاتصال.

الإلغاء

أن الإلغاء كما جرت مناقشته فى الباب الثانى، يساعد على الوصول لصميم ما تجرى مناقشته، وذلك بطرح أسئلة وإعطاء أجوبة بهدف أعادة ربط اللغة الناقصة فى تعبير الناس، بتجاربهم الكاملة. والهدف هو الوصول إلى المعلومات التى يكون متحدثك قد ألغاها أثناء حديثك معه.

يجب التمييز بين أربع مستويات فى عملية الإلغاء:

١ - الإلغاء البسيط.

٢ - الإلغاء بالمقارنة.

٣ – الأفعال غير المحددة.
٤ – غياب المؤشر المرجعى.

١ – الإلغاء البسيط:

يمكنك أن تكون مطبقا ممتازا لنموذج "التدقيق"، بطرح أسئلة مثل "عن أى شئ؟" أو "عن أى شخص؟" حينما تكون الجملة مبهمة أو ناقصة بعض المعلومات. من شأن تلك الأسئلة حث الشخص على البحث عن المعلومات المفقودة.

مثال ١: **أنا لا افهم.**
إجابة نموذج التدقيق: لا تفهم ماذا؟

مثال ٢: **اشعر بعدم الارتياح.**
إجابة نموذج التدقيق: أنت تشعر بعدم الارتياح بخصوص ماذا؟... أو
أنت تشعر بعدم الارتياح بخصوص من؟

٢ – الإلغاء بالمقارنة:

المقارنة هى التشبيه بين شيئين واضحى الملامح. ولكن نجد فى هذا النوع من الإلغاء، أن الشخص يستخدم طرفا واحدا فقط من المقارنة ويلغى الطرف الآخر، بوضع أسئلة مثل "مقارن بمن؟" أو "مقارن بماذا؟" أو "مقارن بمتى؟" وبذلك

تساعد الشخص على العثور على المعلومات المفقودة، وبالتالى تصبح المقارنة محددة وكاملة.

مثال ١: **أنا متوعك الصحة.**
إجابة نموذج التدقيق: أنا أكثر ذكاء.

مثال ٢: **أنا أكثر ذكاء.**
إجابة نموذج التدقيق: مقارنة بمن؟

٣ – الأفعال غير المحددة:

تشير الأفعال غير المحددة عادة إلى انفعالات سلبية وهى تستلزم أسئلة مباشرة ومحددة من جانب مطبق نموذج التدقيق .. مثل: "كيف على وجه التخصيص؟" هكذا تساعد الشخص الآخر على أن يكون أكثر تدقيقا فى جملته.

مثال ١: رفضنى.
إجابة نموذج التدقيق: كيف على وجه التخصيص رفضك؟

مثال ٢: **تجاهلتنى الليلة الماضية.**
إجابة نموذج التدقيق: كيف على وجه التخصيص تجاهلتك؟

٤ – غياب المؤشر المرجعى:

فى هذا النوع من الإلغاء، يقوم الشخص بتعميم تجربته إلى حد الغموض والإبهام. ويستخدم مطبق نموذج التدقيق أسئلة من النوع: "من على وجه التخصيص؟" و "ماذا على وجه

التخصيص؟ "بغية الاستدلال بمرجع لإحضار المعلومة الناقصة.

مثال ١: **لا يحبنى أحد.**
إجابة نموذج التدقيق: من على وجه التخصيص لا يحبك؟

مثال ٢: **لا يستمعون إلى.**
إجابة نموذج التدقيق: من على وجه التخصيص لا يستمع اليك؟

مثال ٣: **لا أهمية لذلك.**
إجابة نموذج التدقيق: ما الشئ على وجه التخصيص الذى لا أهمية له؟

والمطبق الماهر لنموذج التدقيق هو الذى يستمع ويركز على المعلومات الناقصة، وهى معلومات ملغاة. ضع الأسئلة المناسبة وفقا لنموذج التدقيق حتى تشجع الناس على الارتباط بتجاربهم وتكون لك رؤية اجمالية للموضوع.

التعميم

جرت مناقشة هذا الموضوع أيضا فى الباب الثانى. وللتعميم علاقة بالمزايدات والتحديدات. كما يحدث فى الإلغاء يجعل التعميم الناس يدفنون عوامل رئيسية قد تمكنهم عادة من الحصول على ما يريدون.

هناك مستويان للتعميم :

١ - المقاييس العامة.

٢ - العوامل الشكلية.

١ - المقاييس العامة:

أن المقاييس العامة الأكثر شيوعا هى : "كل" دائما" "إبدا" "لا أحد" .. بتلك المقاييس وبغيرها، يميل الناس إلى المزايدة والمغالاة فيما يشعرون به وذلك باستعمال النبرة الصوتية. أن التعامل مع هذه التعميمات هو أمر فى غاية الأهمية للحصول على عدد أكبر من الخيارات، وتستطيع عمل ذلك من خلال:

(أ) المغالاة فى التعميم

مثلا : **لا يجبنى أحدا.**

إجابة نموذج التدقيق: لا أحد، لا أحد؟

بتعميم الكلمة المستعملة، تساهم فى لفت الانتباه إلى عامل المبالغة .. بالتأكيد أن هناك اشخاص فى مكان ما يهمهم امرك. اجعلهم يلمسون ذلك.

(ب) أسئلة تشمل "فى أى وقت مضى؟"

مثلا : **لا افعل ابدا أى شئ صحيح.**

إجابة نموذج التدقيق: هل فعلت شيئا صحيحا فى أى وقت مضى، ولو مرة واحدة؟

٣ – **العوامل الشكلية:**

أن العوامل الشكلية كلمات تدل على التحديد.

هناك نوعين من العوامل الشكلية:

(أ) العوامل الشكلية للضرورة (لا أقدر، يتحتم، ذلك ضرورى).
(ب) العوامل الشكلية للإمكانيات والاستحالات (ذلك ممكنا، ذلك مستحيلا).

ويتعامل مطبق نموذج التدقيق مع تلك التحديدات بوضع السؤال: "ما الذى يوقفك؟" و "ما الذى قد يحدث لو فعلت؟". يرجع السؤال الأول الشخص إلى الماضى كى يجد التجربة التى على أساسها أقام هذا التعميم. والسؤال الثانى يأخذ الشخص إلى المستقبل كى يتخيل النتائج المحتملة.

مثال ١: **لا أستطيع فعل ذلك.**
إجابة نموذج التدقيق: ما الذى يوقفك؟ .. أو
ماذا يحدث لو فعلت ذلك؟

مثال ٢: **من المستحيل إنهاء هذا التقرير اليوم**
إجابة نموذج التدقيق: ماذا يوقفك؟ .. أو
ماذا يحدث لو فعلت ذلك؟
ماذا يحدث لو لم تفعل ذلك؟

التحــريـف

للتحريف علاقة بمعنى المعلومة – أى بمعنى الكلمات – وفى الحالة التى تهمنا، هو المعنى المحرف أو المشوه للكلمة.

تتضمن هذه الفئة أربع مستويات :

١ – قراءة الأفكار.
٢ – الأداء الضائع.
٣ – المساواة المركبة.
٤ – السبب والنتيجة.

١ – قراءة الأفكار:

تعنى قراءة الأفكار أن فى مقدورنا معرفة ما يفكر ويشعر به شخص، دون الاتصال المباشر به. إذا تصرف الناس على أسس الأوهام بدلا من المعلومات، ففى وسعهم عمل الكثير لكبت الآخرين. ويتعامل مطبق نموذج التدقيق مع هذا الوضع بسؤاله: "على أى وجه من التخصيص تعرف؟". وبتعاملك مع قراء الأفكار، تجعلهم أولا يدركون مدى ادعائهم الباطل بأنهم يعرفون ما يدور فى خاطر الإنسان.

مثال ١: **إنى متأكد من أنك قادر على رؤية ما أشعر به.**
إجابة نموذج التدقيق: كيف على وجه التخصيص يمكنك التأكد من أننى أرى ما تشعر به؟

مثال ٢: **اعرف ما تقصده.**
إجابة نموذج التدقيق: كيف على وجه التخصيص تعرف ما أقصده؟

مثال ٣: **اعرف ما هو افضل له.**
إجابة نموذج التدقيق: كيف على وجه التخصيص تعرف ما هو أفضل له؟

٣ – الأداء الضائع:

هى ببساطة أحكام يستعملها الناس لمصلحتهم الخاصة. أن تحريف الأداء الضائع يجعل الناس عادة يضعون ويفرضون قواعد عامة. والتعامل الحاسم مع هذا الوضع يؤدى بالناس إلى أن يدركوا أنه من المباح أن تكون لهم قواعدهم وآرائهم الخاصة بهم مع ترك الآخرين يتصرفون طبقا لقواعد وآراء خاصة بهم. اسأل: "لمن؟ " أو "وفقا لمن؟" بهذا الأساليب تدع الناس يتحملون مسئولية أحكامهم.

مثال ١: **من غير اللائق التكلم بسرعة.**
إجابة نموذج التدقيق: وفقا لمن؟

مثال ٢: **تلك هى الطريقة لعمل ذلك.**
إجابة نموذج التدقيق: تلك هى الطريقة لعمل ذلك نسبة لمن؟

مثال ٣: **لا قيمة لهذا السؤال.**
إجابة نموذج التدقيق: وفقا لمن لا قيمة لهذا السؤال؟

٣ - المساواة المركبة:

يرجع ذلك إلى تأويل تجارب حقيقية على أساس معناها الظاهرى المباشر. فإذا كانت أحدى التجارب حقيقية، تكون الأخرى حقيقية أيضا. ويتولى مطبق نموذج التدقيق التعامل مع ذلك بطرح أسئلة تحتوى على "كيف".

مثال ١: **أنت تصرح دائما فى - أنت تكرهنى.**
إجابة نموذج التدقيق: كيف أن مجرد الصراخ فيك هو علامة كراهيتى لك؟

مثال ٢: **حينما أتكلم معه، ينظر إلى بعيد ولا يولينى أى اهتمام**
إجابة نموذج التدقيق: كيف أن تطلعه إلى بعيد هو دليل على عدم إبداء أى اهتمام بك؟

٤ - السبب والنتيجة:

أن السبب والنتيجة يعنيان أن أحدهما يسبب استجابة انفعالية فى الآخر. وفى الحقيقة، يحد كل من السبب والنتيجة الاستجابات نظرا إلى عامل التأثير الانفعالى. للتغلب على هذه

المشكلة، على مطبق نموذج التدقيق النزول إلى جذر الموضوع سائلا: "كيف أن (س) يسبب (ص)؟"

مثال ١: **أنت تخيب أملى.**
إجابة نموذج التدقيق: كيف أخيب أملك؟ .. أو
كيف من الممكن لى أن أخيب أملك؟

مثال ٢: **يجعلنى أحس أننى مخطئ.**
إجابة نموذج التدقيق: كيف يجعلك تحس أنك مخطئ؟

مثال ٣: **أنى حزين لأنك متأخرا.**
إجابة نموذج التدقيق: كيف أمر تأخيرى يجعلك حزين؟

قد تعنى اللغة التى يستعملها أغلبية الناس شيئا مختلفا تماما عما هو مفروض أن تعنيه. باستخدام اسئلة نموذج التدقيق سوف تدرك تماما ما يعنيه الشخص وتجيب عليه بالأسلوب المناسب.

مرة أخرى، يهدف كل ذلك إلى ضمان اتصال طيب لك. راجع الجدول التالى الذى هو ملخص مفيد لاستعادة النقاط الهامة فى نموذج التدقيق.

جدول نموذج التدقيق
Mela-Model

١ - الإلغاء
جمع المعلومات

الإلغاء بالمقارنة
أنا أكثر ذكاء
- بالمقارنة بمن؟
- بالمقارنة بماذا؟

الإلغاء البسيط
أنا غاضب
- من من؟
- تجاه أى شئ؟

غياب المؤشر المرجح
لا يحبنى
من على وجه التحديد

افعال غير المحددة
أحزننى
خايف على وجه التحديد

٢ - التعميم
تحديدات نموذج المتحث

تشتمل الشكلية الضرورية والإحتكارية
على أن، لا أستطيع، يمكننى، ممكن، مستحيل
ما الذى يوقفك؟
ما الذى قد يحدث لو فعلت/ لم تفعل

المقاييس العامة
هو متأخر دائما
-أنا .. دائما؟
-يكن متأخرا فى اين وقت.

٣ - التحريف
الكلمات المحرفة المعزوله

الأداء الضالع
من غير اللائق قول وفقا لمن

قراءة الأفكار
أعرف ما تريد
كيف على وجه التحديد؟

السبب والنتيجة
يجننى!
كيف على وجه التحديد

المساواة المركبة
يكرهنى
من هو الذى يكرهك؟

يشتمل نموذج التدقيق على مجموعة من الأدوات ترمى إلى ترقية الاتصال وسد ثغرات الاتصال الرديئة أو غير المناسبة. ومع تدريبك على نموذج التدقيق، التفت بصورة خاصة إلى عملياتك الداخلية ولكن أحذر من الدخول فيها وإصدار الأحكام .. وسوف يساعدك نموذج التدقيق على أن تبقى فى المدار الخارجى للتجربة الحسية .. فى الخارج سوف تلاحظ أن نموذج التدقيق يبسط لك جمع المعلومات من الناس، دون وجوب النزول إلى إعمال النفوس.

إذا قال شخص مثلا: "أنا اخشى التجمعات البشرية" لا تدخل فى نفسيته قائلا: "أنا اعرف ذلك حق المعرفة". يكون تفكيرك الشخصى قد ورطك أكثر مما يلزم مقيدا فرص الاتصال الجيد. باستخدام نموذج التدقيق سوف تتمكن من طرح الأسئلة والتجاوب مع الشخص والحصول على معلومات إضافية عنه ومساعدة الشخص بوضع عدد أكبر من الخيارات أمامه. يمكنك الاجابة بالأسئلة: "كيف على وجه التخصيص؟" أو "ماذا على وجه التخصيص؟"

تذكر ما يلى

- لا تستخدم نموذج التدقيق بإسراف.
- استخدام هذه الطريقة بحكمة وذكاء واستعمل نبرة الصوت وتعبيرات الوجه والحركات المناسبة.

فى يدك الآن أداة اتصال بالغة القدرة والفعالية. استخدمها، تكلم معها، لاحظها واطرح الأسئلة الصحيحة. تذكر أن تكون من يوفر المعلومات الكاملة. وأتفق مهاراتك بفعل قدرة خصائص نموذج التدقيق وسوف تتمتع بسمعة التفوق فى الإتصال الانسانى.

الباب الرابع

التفوق فى فن الاتصال

"لا يوجد شئ واحد أنت عاجزا عن الحصول عليه فى هذه الدنيا ما دمت مقتنعا ذهنيا بإمكانية الحصول عليه "

روبرت كوليه

استراتيجية حل المشاكل

"أن المقاومة هى تفكير تحول إلى مشاعر، فإذا غيرت الفكرة التى ولدت المقاومة، تختفى المقاومة وتزول"

بوب كونكلن

عاجلا أم آجلا سوف تقابلك تحديات. حتى الآن، قمت بتزويدك بالأدوات التى تمكنك من التحكم فى انفعالاتك والتركيز والإدراك والتقدير والتمييز نسبة إلى ذلك التحدى بعينه الذى ينتظرك. كذلك قدمت لك مفاهيم الاتصال التى سوف تساندك فى توجيه. طاقتك نحو تحقيق هدفك وتساعدك على تجنب الوقوع فى فخ المشكلة الاطارية. وفى الباب السابق قمنا بالتركيز على الأنظمة التمثيلية والتأكيدات اللغوية وتلميحات استعمال العيون واستراتيجيات بناء العلاقة الإنسانية والكلمات الثلاث للاتصال ونموذج التدقيق .. مستعينا بكل هذه الأدوات فى إمكانك أن تصبح من أبرز أساتذة الاتصال فى العالم وأكثرهم تفوقا وبراعة.

كما قال "كوليبه": "***لا يوجد شئ أنت عاجز عن نيله***". سوف أعطيك المزيد لتحصل على المزيد. سوف نبدأ بإستراتيجية

حل المشاكل. سوف تتعلم كيف تفصل ذاتك عن مشكلة معينة. سوف تتعلم كيف تساير وتطيب خواطر أشخاص غاضبين وتجعلهم يركزون على الحل بربطهم بانفعالاتهم الإيجابية. هكذا تكون أوصلتهم إلى النتيجة المنشودة. تجد فى الصفحة التالية جدولا يعطيك الصورة الشاملة لاستراتيجية حل المشاكل، بعد أن تكون قد ركزت على الكلمات الرئيسية، وسوف نشرحها بالتفصيل فيما يلى:

جدول استراتيجية حل المشاكل

١ – الفصل

٢ – ابطال الانفعال السلبى

٣ – التركيز على الحل

٤ – الربط بإنفعالات إيجابية

١ - الفصل:

خذ مثل مشاهدى أفلام الأشباح والرعب الجالسين أمام شاشة التليفزيون فى وقت متأخر من الليل. أثناء انقطاع متعمد واحد على الأقل فى البرنامج التليفزيونى للإعلان والدعاية، تجدهم يذهبون إلى الحمام، ومعظمهم ينظرون حولهم فى رعب .. وما هو أسوأ، لا يجرؤن على النظر فى المرأة خوفا من ظهور شبح أو وحش ما يتقدم من ورائهم. ومن اجل إبعاد تخيلاتهم الوهمية المخيفة، يتركون أنوار منازلهم مضاءة طوال الليل فى جميع الغرف. وعلى صعيد آخر يضحك أشخاص آخرون ويسخرون من تفاهة ورخص الفيلم، دون الشعور بأى فزع أو رعب.

شاهدت مع عائلتى فيلم "تيتانك". انت أبنتى التوأم "نرمين" تبكى وأختها "نانسى" تضحك. قد نتساءل عن سبب ردود الفعل المتباعدة تلك. فقط ارتبطت نرمين ذهنيا بالفيلم وشاركت فيه بكل انفعالاتها، كما لو كانت طرفا فى القصة، تعيش كل ثانية منه بكل مشاعرها ووجدانها .. ومن ناحية أخرى، ظلت نانسى منفصلة كلية عن أحداث الفيلم، وسخرت من أختها مما تسبب فى حدوث نقاش بسيط بينها. واتهمت نرمين نانسى بأنها مجردة من العواطف بينما وجدت نانسى أختها سخيفة لأنها بكت وتورطت بإسراف فى أحداث الفيلم .. أحداهما ارتبطت وعاشت التجربة بأكملها، والأخرى انفصلت وظلت انفعالاتها محايدة.

تزيد مشاهد الأفلام السينمائية توريط للناس فى الأحداث – بسبب حجم الصوت العالى والنظارات الثلاثية الاتجاهات، وعليه فأن أحداث الأفلام مهيأة لتسبب ردود فعل ملحوظة لدى المشاهدين.

قد يبدو ما سبق شرحا مطولا ومملا، غير أن هذا الشرح له علاقة وثيقة ومباشرة باستراتيجية حل المشاكل. إذا تحداك شخص، فالربط بالمشاعر السلبية التى تدفعك اليها أقواله، سوف يحدث بالضرورة .. لا تنفعل فى الحال دفاعا عن نفسك أو عن وجهة نظرك، عوضا عن ذلك ركز على التبليغ والنتيجة.

هنا يجئ دور الفصل .. بإستخدام الرابط على النحو الذى تم نقاشه فى نهاية الباب الثانى، سوف تسترد التحكم فى ذاتك. إذا انقضى وقت طويل منذ قراءتك الأخيرة له، أعد قراءته وإذا لزم الأمر، أرسى رابط جديد واطلق عليه رابط التحكم فى الذات. عقب ترسيخ هذا الرابط مرنه. ابحث عن مكان مريح لن يزعجك فيه أحدا لمدة ٢٠ دقيقة على الأقل. اجلس وتنفس تنفسا عميقا، اغمض عينيك وتخيل انك فى حالة تحد. تخيل انك تستخدم رابطك وتفصل ذاتك عن الموقف الصعب. شاهد نفسك فى وضع المسيطر المطلق على الموقف.

كل ما تحتاجه لكى تفصل ذاتك عن المشاعر السلبية هو التمرين. مارس بروفة التمرين الذهنى واستخدمه فى كافة مواقف التحدى. وما تفعله فى الواقع هو تدريب وبرمجة عقليك الواعى واللاواعى على معالجة مواقف التحدى بكفاءة

واقتدار. حينذاك، تكون قادرا على أخذ أى موقف تحدى فى الحسبان واستبقائه ومعالجته. لا يجب أن يفاجئك أى شئ مهما كان.

ها هى بعض التوجيهات للفصل:

١ - ضع رابط للتحكم فى الذات واختبر فعاليته.
٢ - أجد مكانا مريحا لممارسة التمرين العقلى لمدة ٢٠ دقيقة.
٣ - تنفس بعمق وارتياح إلى أن تشعر بالراحة.
٤ - أغمض عينيك وأرى نفسك فى موقف تحدى .. ألمس رابط التحكم فى ذاتك وشاهد نفسك وأنت فى غاية الاسترخاء وراحة البال ومركزا على البلاغ وفى الأغلب على النوايا .. أخيرا، تخيل وأنت تحل المشكلة بلباقة.
٥ - افتح عينيك ببطء.

مارس هذا التمرين يوميا بغية تدريب ذهنك .. واصل التدريب إلى أن يصبح عادة راسخة فيك.

٣ - إبطال الانفعالات السلبية:

أن التعامل مع الأشخاص العصبيين يعنى التعامل مع انفعالاتهم. إبدأ دائما بالتعامل مع الانفعالات قبل اللجوء إلى المنطق.. لأن مشاعر الناس فى معظم الأحيان شديدة السلبية، فهى لا تترك مجالا للحديث المنطقى. أن المفتاح فى التعامل

مع الانفعالات هو إبطال مفعولها .. ولتحقيق ذلك، خذ علما بالمشكلة، تعاطف واشعر مع الشخص وشاطره همومه.

واخذ العلم يعنى انك تجعل الآخرين يحسون انك تسمعهم وتتفهم أوضاعهم تماما، وهذا بالفعل يولد الكلمة المؤثرة فى هذه المرحلة.

هناك فرق بين التعاطف مع الشخص ومشاطرة همومه. والكلمتين مشتقتين من الإغريقية. ففى التعاطف تقول: "أنا أفهمك".. وفى المشاطرة تقول: "أنا اشعر تماما بما تشعر به".

ولإبطال الانفعال السلبى بنجاح، عليك مزج التعاطف والمشاطرة على النحول التالى: "أنا افهم" أو "أنا أقدر وأشعر بما تشعر به".

يفضل البعض كلمة "أنا أوافقك"، لكن كما تمت الإشارة إليه فى القسم المخصص لنموذج التدقيق لهذه الكلمة معان واسعة. قد تحد هذه الكلمة وتحصر خياراتك، ومن الممكن أيضا استخدامها ضدك فى حدة النقاش. إذا قلت: "أنى ادرك وجهة نظرك" .. أو "ادرك ما تقوله" فانك لست مضطرا أن توافق وتترك الباب مفتوحا. يمكنك القول أيضا: "إنى ادركك تماما واليك ما أفكر فيه".

تذكر أن تبقى دائما على الحياد، مهما يكن الثمن .. فالحياد هو الطريق الوحيد للبقاء بعيدا عن الأزمة وإبطال مفعول الإنفعالات.

٣ – ركز على الحل:

ركز على الحل مستخدما إحدى الاستراتيجيات التالية :

(أ) **المساهمة:** دع الأشخاص يشاركون فى عملية الحل واسألهم: "كيف تحبون أن يحل هذا الموقف؟ "سوف يأخذ السؤال التركيز نحو الحل القادم ويبعده عن فخ الانفعالات السلبية. يلقى أسلوب المساهمة نجاحا ملحوظا مع الأشخاص الميالين للتحليل الذهنى والمهتمين بالتفاصيل.

(ب) **الانفراد فى الحل:** تحمل مسئولية الموقف بأكمله. اعرض حلولا للأزمة. أن مفهوم الانفرادية فى الحل يتماشى مع ما نسميه أنماط السلوك الثورية والمتفجرة.

يشعر الأفراد **الثوريون** أن لا أحد يستمع إليهم، وانهم لا يصلون إلى أية نتيجة .. لا عجب فى انهم يزدادون غضبا وثورة وتتراوح ردود فعلهم بين الصراخ والصياح والقذف بالأشياء. وسر التعامل مع هذه الفئة السلوكية هو استعمال استراتيجية الانفراد بالحل .. وتكلم بسرعة. الثوريون يريدون حلا فوريا للازمة! قل أشياء مثل: "انى هنا لمعالجة هذا الموقف الآن وسوف افعل ذلك **بسرعة**" .. من هنا تحرك نحو الحل، حيث أن الثوريين يريدون رؤية نتائج فورية.

والأفراد المنفجرون مثل الثوريين، يريدون حل الأزمات **فى الحال** ويريدون أيضا أن يشعروا **بالتقدير**. قد تقول الأم المتفجرة الغاضبة على ابنها: "انى أتحمل كل شئ من اجلك

وأنت لا تبالى". وهى فى الواقع تزيد سماع شئ مثل: " اعرف ولك خالص تقديرى". ثم ادخل كلمة "الآن" فى الجملة بغية تبليغ معنى فورية الحل.

٤ – الربط بالانفعالات الايجابية:

عقب إيجاد الحلول، تأتى مرحلة ربط الناس بإنفعالاتهم الإيجابية. بعد نقاش حاد قد تقول زوجة لأخرى: "انى حقا اقدر ما فعلت، اريدك أن تعرفى انك موضع عنايتى". أن ربط الناس بإنفعالاتهم الطيبة، يترك أثرا دائما.

استراتيجية الاتصال المطلق

"تضعك المعرفة فى صفوف الحكماء .. ويضعك العمل فى صفوف الناجحين .. ويضعك التفاهم فى صفوف السعداء"

دكتور إبراهيم الفقى

سوف يرتبط كل ما ناقشناه إلى الآن ببعضه فى حلقة كاملة. سوف تتعلم فى استراتيجية الاتصال المطلق، عشر خطوات حاسمة لتحقيق هدفك:

الخطوة الأولى: استمع:

استمع بإنتباه وبدون مقاطعة – تفاهم وأبدى اهتمامك بالاتصال البصرى ولا تحكم على الشخص. لأن هدفك فى آخر الأمر، هو مساعدة أيا كان على التغلب على انفعالاته السلبية والوصول إلى نتيجة.

الخطوة الثانية: أفصـــــل:

كما هو الحال فى استراتيجية حل المشاكل، من المهم جدا أن تفصل ذاتك عن الموقف بأكمله. إلتزام بحياد الانفعالات وأستعمل رابط التحكم فى ذاتك للتركيز على البلاغ.

الخطوة الثالثة: شاطر هموم الشخص الآخر:

يفقد الناس سيطرتهم على أعصابهم ويغضبون ويعجزون عن التمييز بينك وبين المشكلة. تسمح لك المشاطرة بالانضمام إلى الناس كما لو كانوا فريقا .. فريق حقيقى فى مواجهة أزمة. المشاطرة تجعل الناس يشعرون بأنهم موضع تفاهم وعناية. وللمشاطرة أوجه مختلفة .. فإستخدام أسم الشخص مثلا، يزيد التقرب منه .. " كريم .. انى اتفهم وضعك وربما قد أشعر بالشئ ذاته لو كان موقف مماثل قد واجهنى". من شأن جعل الاتصال اكثر شخصية وتحديدا أن ينتبه الناس أكثر لما تقولـــــة.

الخطوة الرابعة: لاحظ ووافق:

لاحظ ما هى الأنظمة التمثيلية للناس .. أولى انتباها خاصا للتأكيدات اللغوية وقم بموافقتها. لاحظ أولا حركات الجســم

وأية كلمات معينة يمكنك موافقتها. واصل المطابقة لبناء علاقة على مستوى لا واعى.

الخطوة الخامسة: وضح وقد:

حان وقتك للتحدث .. فتحدث بوضوح مستخدما التأكيدات اللغوية للشخص الآخر ومستوى طاقته - ضع الأسئلة مستخدما استراتيجيات نموذج التدقيق وإحدى الكلمات الأكثر فعالية للتوضيح هى "على وجه التخصيص". إذا لجأ الشخص للتعميم، استخدم: كيف، ماذا، أين، متى ... " على وجه التخصيص"، هكذا تدع الناس يتحولون من الاعتبارات العامة إلى التفكير المحدد. ثم تأتى القيادة بالأسلوب الذى تمت مناقشته فى فقرة سابقة.

الخطوة السادسة: صــرح ثانيــا:

عقب تصريح الشخص باهتمامات محددة له، قم بتصريح ثانى أو تفسير ما جرى قوله، أى انك تكرر البلاغ بكلماتك أنت لا كلماته، ذلك للتأكد من انك فهمت فعلا. نادي الشخص باسمه للفت وتثبيت انتباهه. اجعل العلاقة شخصية.

الخطوة السابعة: اعـــزل:

بعد إعادة تبليغ المشكلة بعباراتك الشخصية وبعد أن يؤكد الشخص فهمه وموافقته على بيانك للمشكلة، اعزل فورا مشاكل الشخص. هكذا تتناول كل مشكلة على حدى متجنبا احمال ظهور مشاكل أخرى. وما يلى هو مثال جيد لما نقول:

أنت: هل تسمح لى أن أسألك ما هو على وجه التخصيص الشئ الذى يزعجك؟

الشخص: اشعر انك لا تبدى أى اهتمام بى.

أنت: هل هناك شئ آخر عدا ذلك؟

الشخص: لا.

بسؤالك: "عدا مشكلتك، هل هناك شئ آخر؟ "تكون قد عزلت المشكلة، وفى حالة وجود مشكلة أخرى على وشك أن تثار فى الحال، عالج أولا المشكلة الحالية، ولا تشتت طاقتك فى مواضيع متعددة قبل أن تنتهى من حل الموضوع الأول.

الخطوة الثامنة: التعمـــيم:

تستخدم عملية التعميم للحصول على موافقة. عندما تعمم، تستخدم اعتبارات عامة يوافقك عليها متحدثك. مثلا:

الشخص: اشعر انك لا تبدى اهتماما بى.

أنت: هل هناك شئ آخر يزعجك غير ذلك؟

الشخص: لا.

أنت: (عمم) .. أدرى أنه من المهم لنا جميعا أن نشعر بالتقدير ألا توافقنى؟

الشخص: نعم.

استعن بتعميمات تعرف مسبقا أن الناس سوف يوافقونك عليها. ابدأ دائما الإتصال بالموافقة لا بالإختلاف.

الخطوة التاسعة: التخصيص:

يساعدك التخصيص على الحصول على موافقة. ثم تبدأ عملية التخصيص وهى أن تكون اكثر تحديدا، وان تحصل على المزيد من الموافقات. والتخصيص هو الحصول على سلسلة من الموافقات .. وإليك الطريقة لتحقيق ذلك:

الشخص: اشعر بأنك لا تبدى اهتماما بى.

أنت: هل هناك أى شئ آخر يزعجك غير ذلك؟

الشخص: لا.

أنت: (عمم) – أعرف انه من المهم جدا لنا جميعا أن نشعر بأننا موضع تقدير واهتمام، ألا توافقنى على ذلك؟

الشخص: نعم.

أنت: (خصص) – إذن فإن ذلك مهم بالنسبة لك؟

الشخص: نعم.

أنت: (استمر فى التخصيص) – ما الذى حدث على وجه التخصيص جعلك تشعر اننى لا أبدى اهتماما بك؟

الشخص: الليلة الماضية اثناء العشاء، لم تكن تستمع إلى وظللت تقاطعنى.

يدعك التخصيص تستمر فى الحصول على الموافقات ونقل الشخص إلى المرحلة التالية. خلال التخصيص، قد تواجهك اعتراضات واختلافات .. فى هذه الحالة، عمم ثانية للحصول على موافقات ثم خصص بتغيير حيثياتك للحصول على موافقة، ثم بعد ذلك انتقل إلى المستوى التالى. والهدف هو أن يشعر الشخص بالارتياح.

الخطوة العاشرة: تحرك نحو النتيجة:

بالاستمرار فى التخصيص والحصول على الموافقات، تدفع الشخص نحو نتيجة محددة ألا وهى التفاهم، والانسجام، والمشاعر الإيجابية أو كلها مجتمعة .. ها هى الطريقة:

أنت: إذن بالأمس، شعرت بأننى لم اكن مهتما لأننى لم اكن استمع إليك وكنت أقاطعك .. أليس كذلك؟

الشخص: نعم.

أنت: إنى آسف وأريدك أن تعرف اننى أوليك العناية والاهتمام. ففى الأيام المقبلة، كيف تحب ان استمع إليك؟

الشخص: بالالتفات والنظر إلى وتركى أنهى ما أقوله.

أنت: إنى أفهمك، وفى المستقبل سوف أوليك انتباها اكبر واستمع لما تقوله دون أن اقاطعك وسوف انظر إليك .. هل يناسبك ذلك؟

الشخص: نعم.

أنت: حسنا. إنى سعيد بهذه المناقشة التى دارت بيننا.

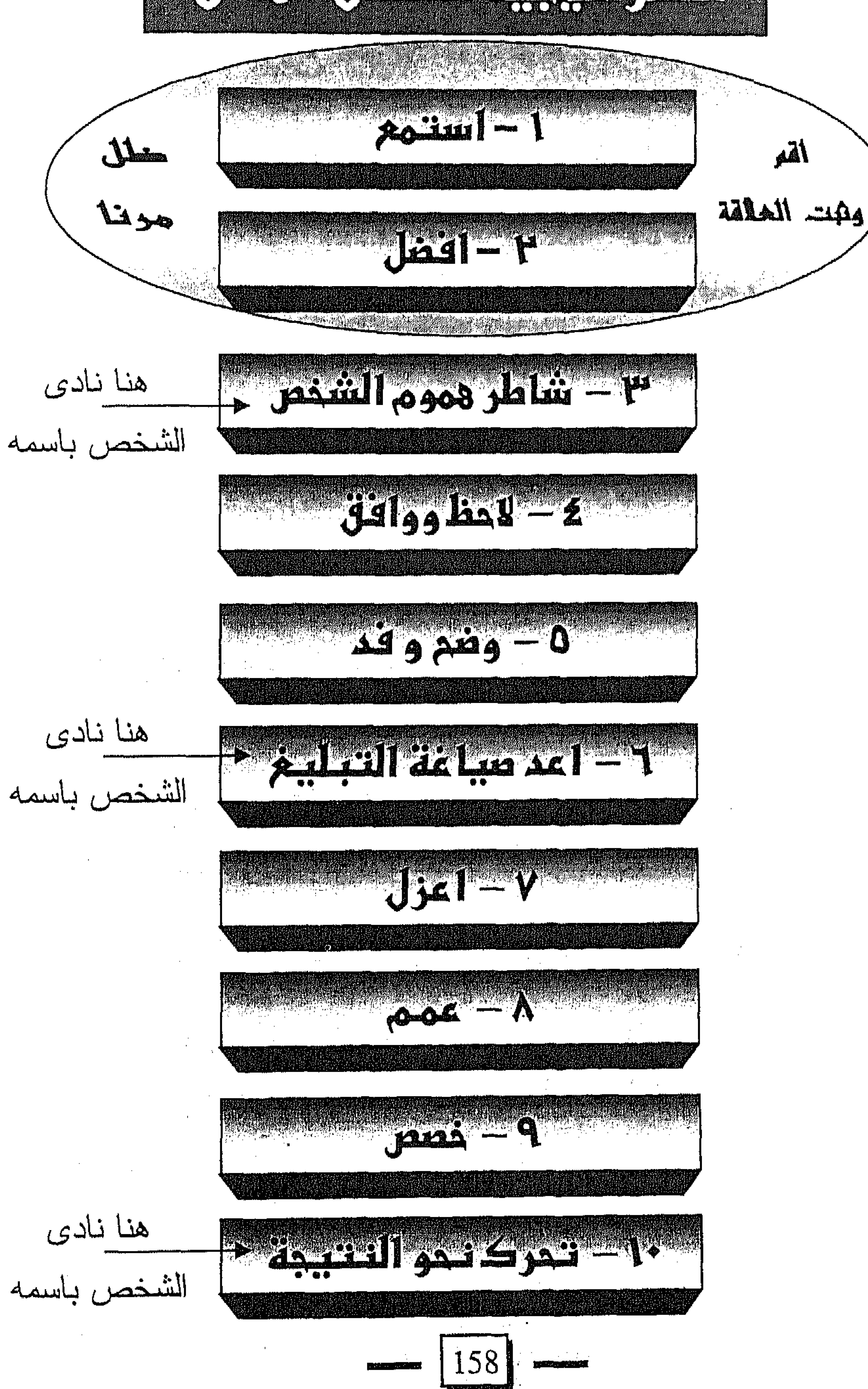
استراتيجية الاتصال المطلق أهداف معينة :

١ – الإدراك.
٢ – بناء العلاقة وتثبيتها.
٣ – الحصول على موافقة.

ابقى مرنا إلى أقصى الحدود وحاول إلى أن تجد حلا للموقف.

استخدم قدرة استراتيجية الاتصال المطلق ببراعة واستمتع بالأنسجام الذى يدخله هذا الاتصال فى حياتك.

استراتيجية الاتصال المطلق



برمج ذهنك على التفوق فى الاتصال

"يمكنك عمل أى شئ تعتقد أنه من الممكن عمله. هذه هى هبة من عند اللـــه، لأنه من خلالها تستطيع حل أية مشكلة إنسانية""

روبير كولييه

فى أمكانك برمجة عقلك بمعلومات مؤثرة من شانها تحسين نوعية حياتك. يمكنك أن تصبح رجل اتصال عظيم وذلك بشكل تلقائى مثل عملية التنفس. إلا انك سوف تحتاج إلى أربعة مبادئ لتسديد خطاك، وهى: الإيمان والتأكيد والتصور الابداعى والعمل المنسق.

الأيمان

يقول "نابليون هل": " ***ما يقدر عقل الإنسان على تفهمه والإيمان به، فى إمكان عقل الإنسان أن يحققه.*** " لا يحول أى شئ فى العالم دون نيلك الشئ الذى تعرف انه فى أمكانك

الحصول عليه. فى الواقع، نجاح الناس الذين تفوقوا فى مجال ما يرجع إلى إيمانهم الراسخ فى حتمية النجاح. كان "غاندى" يؤمن أنه من الممكن تحرير بلاده من نير الاستعمار البريطاني والحصول على تقرير المصير الهند بالطرق السلمية. فأنجز ذلك.

كان الرئيس الراحل أنور السادات مؤمنا بإمكانية تقديم نصر عسكرى لمصر – وهكذا فعل. كذلك نجد أن الأنبياء والمرسلين الذين بعثهم الله سبحانه وتعالى كان لديهم إيمانا لا يتزحزح فى إكمال مهمتهم بالنجاح، فوفقوا.

هل تؤمن انه فى امكانك أن تصبح رجل اتصال عظيم؟ .. هل تؤمن انك تستحق ان تكون أسعد فى حياتك وانك الشخص الوحيد الذى يستطيع احداث ذلك؟ .. إذا تشككت فى ذلك ألا تظن أن الوقت قد حان من اجل التخلص من هذا الاعتقاد السلبى؟ .. ألا تعتقد أن الوقت قد أتى لكى تستخدم الطاقات والإمكانيات التى وهبك الله اياها وتباشر فى إيقاظ العملاق النائم فى داخلك؟

قل لنفسك وللآخرين انك تؤمن بذاتك وبمقدرتك على النجاح – وكما قال "فرجيل": "**يقدرون لأنهم يعتقدون انهم يقدرون.**"

التأكيد

قال "جون اركسون": **"وجدت اننى كنت قادرا على إيجاد الطاقة وإيجاد التصميم لمواصلة الطريق. وتعلمت أن فى إمكان عقلك إدهاش جسمك إذا استطعت أن تقول لنفسك: يمكننى تحقيق ذلك ... يمكننى عمل ذلك ... يمكننى عمل ذلك."**

ترجع المرة الاولى التى ألفت فيها فكرة التأكيد إلى عام ١٩٨٠ عندما كنت مديرا لفندق خمسة نجوم بمونتريال. لم أكن اعتقد ان لهذا المفهوم قيمة تذكر، إلى أن اصابنى إرهاق شديد .. وطلب منى صديق أن أرافقه إلى ندوة حول قدرة التأكيد. فى هذه الفترة كانت قرحة فى معدتى تلوينى وجعا وألما .. فترددت وقال لى صديقى: "لن تخسر شيئا، وان لم تجد هذه الندوة مفيدة لك، غادر." .. فقبلت وفوجئت بالاستمتاع بها. وقررت تطبيق ما كان المدرس قد أوصى به لمدة ٢١ يوما، وهي الفترة الزمنية التى يتطلبها وضع عادة جديدة موضع التنفيذ.

وبدأت فى استخدام التأكيد وخلال الأيام الثلاثة الاولى، شفيت من إرهاقى وفى أقل من عشرة أيام، لم أكن أشعر بعذاب القرحة على الإطلاق. أن التأكيد هو بالفعل شديد التأثير، ولأننا فى أى حال نتحدث مع أنفسنا ونضع ما يزيد عن ٦٠٠٠٠ فرة داخل أذهاننا يوميا، فلماذا لا تملأ هذه الأذهان

بأفكار جيدة ولائقة؟ .. سوف ترى بنفسك أن السعادة تتوقف على أسلوب تفكيرك.

من اجل برمجة عقلك بالتأكيدات، تحتاج إلى خمسة أشـــــياء:

١ - يجب أن يكون التأكيد إيجابيا. لا تقل: "أنا ليس رجل اتصال سيئ" .. إنما "أنا رجل اتصال متفوق."

٢ - يجب أن يكون تأكيدك فى صيغة الزمن الحاضر. لا تقل: "سوف اصبح رجل اتصال بارعا". هذا جيد إنما يفتقد التأثير .. بدلا منه قل: "إنى رجل اتصال ماهر."

٣ - يجب أن تكون تأكيدات موجزة. لا تقل جملا طويلة، فضل الجملة المختصرة والمحددة والهادفة إلى غاية معينة.

٤ - يجب أن تصاحب تأكيداتك مشاعر قوية .. إذا قلت: "إنى رجل اتصال ناجح" دون أن تشعر أو تؤمن بما تقول، فأن عقلك اللاواعى لن يتقبل هذا التصريح.

٥ - يجب تكرار تأكيداتك يوميا أو عدة مرات فى اليوم. إذا اكتفيت بالتأكيد لمدة بضعة أيام أو من حين لآخر، سوف يكون تأكيدك ضعيف التأثير. من المهم التأكيد يوميا بكثرة وكلما أمكن ذلك.

إليك عشرة تأكيدات يمكنك استعمالها لبرمجة عقلك:

١ - إنى أؤمن بنفسى وبمقدرتى على النجاح.
٢ - إن رجل اتصال ممتاز.
٣ - إنى مستمع كبير.
٤ - يمكننى الابتسام بسهولة.
٥ - حالتى تتحسن أكثر فأكثر يوما بعد يوم من جميع النواحى.
٦ - يمكننى التحكم فى احكامى وانفعالاتى بسهولة.
٧ - إنى احب الناس وأقيم وجودى معهم.
٨ - إنى احب ذاتى دون قيد أو شرط.
٩ - إنى رجل عطاء عظيم أسعى لمساعدة الناس.
١٠- الناس يحبوننى ويحبون الإحاطة بى واستشارتى.

يمكنك أيضا تشكيل تأكيداتك الشخصية. أجد التأكيدات التى تناسبك تماما .. دونها فى مكان يسهل الوصول اليه. احتفظ بها، وانسخ منها عدد الصور الذى ترغبه. ضع نسخة منها فى غرفة نومك وأخرى فى مكتبك وثالثة فى محفظة جيبك ورابعة فـــى سيارتك. تأكد من قراءتها كلما أمكن خصوصا قبل النوم. هكذا تجرى برمجة عقلك اللاواعى بالتأكيدات الايجابيـــة.

اقرأها فى الصباح الباكر لمواصلة برمجة عقلك اللاواعى. بذلك تبـــدأ يومك بطاقة إيجابية ومشاعر جيدة علاوة على ذلك.

التصور الإبداعى

قال "البرت اينشتين": "**أن التصور أهم من المعرفة**". كان يقصد بذلك أن المعرفة تأتى من ماضيك وربما تبقيك فيه، بينما تدفعك المخيلة نحو المستقبل بحرية لا حدود لها. كذلك قال "جورج برنارد شو" : "**إالمخيلة هى الخطوة الاولى على طريق الإبداع.**" هذا أولا صحيح وكل اكتشاف تستفيد منه اليوم كان بالأمس فى مخيلة شخص ما. قال الدكتور "اميل كوف" مؤلف كتاب "اوتوجينكس" الذى كان دفعه الرئيسى التصور الإبداعى: "**حينما تتصارع وتتنازع المخيلة وقوة الإرادة، فالمخيلة هى دائما الغالبة بدون استثناء.**"

أن عملية التصور الإبداعى شائعة الاستعمال فى عالم الرياضة. يجرى دفع الرياضيين إلى رؤية انفسهم فى الملعب وهم يحققون أجوالا رائعة أو يجرون سباق الـــ ١٠٠ مترا القصير السريع، ويستعمل الرسامون والمغنون ومعهم اكثر رجال الأعمال شهرة ونجاحا أسلوب التصور الإبداعى. كتبت مجلة "ساكسس مجازين": "**بتصور أهدافك، تدفع عقلك اللاواعى إلى جعل تلك الصور الذهنية تتحول إلى حقائق ملموسة.**" إذا رأيت نفسك وأنت تحقق هذه الأهداف، وإذا رايت نفسك فى اتصال ناجح مع أى شخص وفى أية ظروف،

سوف تصبح ما تتصوره. نعم، أن هذه العملية بتلك الدرجة من القدرة والفعالية.

إليك بعض الأفكار المفيدة للتصور الإبداعى:

١ - أجد ناحية مريحة وهادئة لن يزعجك فيها أحد لمدة ٢٠ دقيقة .. ارتدى ملابس مريحة.

٢ - تنفس بعمق مستخدما ما سميته طريقة التنفس ٤-٢-٨ أى:

(أ) شهيق لأربع عدات.
(ب) امسك الهواء داخل صدرك لمدة عدتين.
(ج) زفير لمدة ثمان عدات.

يضعك أسلوب التنفس هذا فى حالة " ألفا " للاسترخاء التام، وهى ضرورية لبلوغ ذروة الإبداع.

٣ - أغمض عينيك وشاهد نفسك وأنت على اتصال بشخص. شاهد نفسك وانت تبتسم وتستمع وتتفهم. شاهد نفسك وأنت توفر للشخص الدوافع والمسببات لكى يوافقك. انظر إلى الصورة الحية وكأنها تحدث تحت عينيك، واشعر بها.

٤ - افتح عينيك. كرر هذا التمرين كلما شاهدت نفسك فى موقف مختلف مع أشخاصا مختلفين ولو أصبعهم طباعا. شاهد نفسك وأنت تحل كل مشكلة بدقة متناهية.

فى وقت قصير جدا سوف تصبح الشخص الذى تراه فى مخيلتك وتصورك.

العمل المنسق

يقول مثل قديم: "**أن النجاح هو محصلة اجتهادات صغيرة تتكرر يوم بعد يوم.**" يتحقق النجاح بالعمل المنسق أى بالتقدم بخطوات صغيرة حتى تبلغ هدفك. مثلا .. إذا كان هدف شخص هو تحقيق التحكم فى الذات وفى نفسه، عليه البدء بقراءة الجزء من هذا الكتاب الخاص بالإحساس بالذات ثم العزم على تطبيق ما جاء فيه وملاحظة أنماط السلوك والتصرف. والخطوة التالية هى كتابة تلك الأنماط السلوكية لتفهمها .. ثم يجب قراءة كل ما يتعلق بالتركيز، وجعل المعلومات تصبح جزءا من الحياة اليومية بغية الاتصال بشكل افضل من أى وقت مضى.

إليك بعض القواعد الخاصة بالعمل المنسق والمتواصل:

١ - قرر اليوم أنك سوف تتحول إلى رجل اتصال عظيم.

٢ - تصرف على أساس تمتعك الفعلى بالسلوك الجديد الذى ترغبه. سوف ترى نفسك تتحول تدريجيا إلى الشخص الذى تريد أن تكونه. وسوف يعينك على ذلك عقلك اللاواعى، حيث أنه يجهل ما إذا كانت هذه الأشياء ملائمة أو غير ملائمة. وتصرفك مثل رجل اتصال عظيم سوف يؤدى بك إلى سلوك مسلك رجل الاتصال العظيم .. وفى مدة قصيرة جدا، سوف تصبح فعلا رجل الاتصال المتفوق.

٣ - استخدم يوميا مفهوم "العشرة بوصات". من الهدف. يجب ممارسة هذه الفكرة يوميا.

٤ - قل: "إنى قادر على عمل ذلك" "إنى قادر على عمل ذلك" .. قلها بكثرة، وبإيمان وبشعور.

وتذكر أن عمل شئ من حين لآخر لن يوصلك لأية نتيجة. أنما العمل المتواصل والمنسق هو الفارق المميز فى حياتك وهو الذى يساعدك على بلوغ هدفك. إذن، مثلما تتنفس وتأكل، اجعل من الاتصال جزءا لا يتجزأ من حياتك.

الاستراتيجية الشخصية للدكتور الفقى

"يمكن القول بشكل عام أن الإنسان الأكثر نجاحا فى الحياة هو من تتوفر لديه أفضل وأحسن المعلومات"

بنيامين دسرائيلى

والآن سوف اقدم لك إستراتيجيتى الشخصية، وهى تتضمن أربعة مفاهيم: الاستراحة، التصور، الرابط، والتأكيد.

١- فكر فى موقف صعب تريد حله.

٢- قرر ماهو رابطك.

٣- الاستراحة - أجد مكانا مريحا لن يزعجك فيه أحد لمدة ٢٠ دقيقة. استخدم تقنية التنفس ٤-٢-٨ كررها من ٦ إلى ١٠ مرات لوضع نفسك فى حالة "الفا".

٤- غمض عينيك وتخيل نفسك فى هذا الموقف. شاهد نفسك هادئا، مرتاحا، مسترخيا وفى تحكم مطلق فى انفعالاتك. شاهد نفسك وأنت تركز على البلاغ وتتفهم نوايا الشخص

الآخر. شاهد نفسك بينما تستمع بانتباه وتستخدم استراتيجية حل المشاكل وتربط الناس بانفعالاتهم الإيجابية.

٥- عندما تكون راضيا تماما عن الوضع، المس رابطك.

٦- افتح عيناك. فكر فى نفس الموقف وامسك رابطك. لاحظ المشاعر الطيبة فيك.

٧- قل لنفسك: "أنا رجل اتصال عظيم" .. "انا رجل اتصال عظيم" .. كرر هذه الجملة ١٠ مرات - تنفس بقوة واشعر بكل ذلك.

استخدم استراتيجيتى وسوف تكتسب بسرعة الثقة بنفسك وتفتح على نفسك باب الاتصال المتفوق مهما كانت الظروف.

الخلاصة

كثيرا لاحظت أناسا كانوا
ينظرون بدون أن يروا
ويسمعون بدون أن يستمعوا
ويتكلمون كلاما خاليا من أى معنى
ويلمسون بلا مشاعر
ويتحركون بلا إدراك
وبفضلهم ألهمنى الله
لأن اصبح رجل الاتصال
الذى كان ممكنا لى أن أكونه.

دكتور إبراهيم الفقى

كان الليل دامسا حينما عاد "مايكل" إلى بيته، ولكنه لم يكن وحده، كان قد وجد حصانا. ولما عاد إلى منزله، توسل إلى أبيه لكى يحتفظ بالحصان. قال والده انه من الممكن له ابقاء الحصان لهذه الليلة فقط، حيث أن من المتوقع أن يبحث صاحبه عنه .. ثم استطرد الأب: "فى الصباح سأقول لك ماذا تفعل."

لم ينم مايكل أبدا هذه الليلة .. وكان همه قضاء أطول فترة ممكنة مع الحصان. ولما ذهب والده إلى الفراش كانت الشمس قد اشرقت واستيقظ الجميع فى البيت. وجاء الأب ليرى ابنه وقال له: "اعتقد انه عليك الآن أن ترجع الحصان إلى أصحابه." وقال مايكل: "ولكن يا والدى، لست أدرى أين يقيم صاحب الحصان، لا أدرى كيف أربجعه." فنظر الأب إلى أبنه بابتسامة وديعة فترة ثم قال: "مايكل، سر إلى جانب الحصان ودعه يفتح لك الطريق."

ارتدى مايكل ملابسه للرحيل وهو غير مقتنع بما سمعه ولكن بعد خروجه من المنزل فعل مثلما قال والده ومشى إلى جانب الحيوان الجميل. وتعجب الولد حينما رأى الحصان يلف إلى اليسار ثم إلى اليمين – بافتخار، وتابع مايكل الحصان. أخيرا، وصل مايكل مبتسما وفرحا ومعه الحصان إلى قرية. ولما رأى القرويون الحصان، أتوا راكضين، وشكروا مايكل لإرجاعه الحصان، وأعطوه هدية. ولما عاد مايكل إلى منزله، سأله والده إذا كان أرجع الحصان. فهز مايكل رأسه قائلا: "فعلت مثلما قلت لى، ووجد الحصان طريقه إلى صاحبه."

وبعد فترة من التفكير أضناف: "أتدرى يا أبى، هناك شئ أريد أن أقوله لك – حينما وجدت الحصان أمس كنت سعيدا وكان عندى أمل انك ستسمح لى بإبقائه معى، ولكننى الآن اكثر سعادة لأننى وفقت فى مساعدة هؤلاء الناس فى القرية – ولن يا أبى، اعرف انك طلبت منى إرجاع الحصان لسبب." فقال الأب مبتسما: "أن السعادة تتبع – يا مايكل – من العطاء والمساعدة وحينما ساعدت هؤلاء الناس، شعرت بالسعادة وهذا هو درسى الأول لك. ودرسى الثانى هو أنه عندما سرت بالقرب من الحصان، وجد سبيله إلى صاحبه بدون أى تأثير منك .. يا ابنى، يجب أن تتقبل الناس على أحوالهم ولا تحاول تغييرهم بل غير ذاتك."

إذا أردت أن يتقبلك الناس، تقبلهم كما هم، وإذا أردتهم أن يحترموك فاحترمهم أنت، وإذا أردت أن يبتسموا لك فابتسم لهم، وإذا أردتهم أن يحبوك حبهم – إذا أردت أن تأخذ، فأعطى دون انتظار أى مقابل وسوف تعطى عشرات المرات بالزيادة من الله سبحانه وتعالى.

عملا بنصيحة والده، ازداد مايكل إدراكا وتفهما ومع الوقت اصبح استاذ فى الاتصال. أنت أيضا فى مقدورك عمل الشئ ذاته – ابدأ اليوم فى التأثير على نفسك، لأنك إذا حاولت التأثير على الآخرين سوف تشعر باليأس والتعاسة – كما قال "غاندى": "**كن التغيير الذى تريد حدوثه فى العالم.**" آمن بقوة انك معجزة وأن لا أحد يشبهك تماما لا هنا ولا فى أى مكان آخر. تقبل الآخرين، حبهم، أعطيهم وركز على نواياهم. أنى

اضمن لك، ليس فقط انك سوف تعتبر من اعظم رجال الاتصال فى التاريخ، بل أيضا انك سوف تعيش حياة مليئة بالفرحة والسعادة.

أتمنى أن أكون تمكنت من مساعدتك على إيجاد الباب الذى سوف يضئ لك الطريق نحو مستقبل افضل. دعنا نكون الفارق المميز فى هذا العالم .. فى أمان الله.

كلمة حكمة

افعل كل ما تستطيع من
خير .. وبكل ما تستطيع من
وسائل .. وبكافة الطرق الممكنة ..
كلما أتيحت لك الفرصة .. إلى أكبر عدد من
الناس .. لأطول فترة ممكنة .. وسوف يكون
جزاؤك النجاح المطلق
والسعادة الكاملة.

د. إبراهيم الفقى

مسرد الكلمات العسيرة مع شرح لها

تلميحات استعمال أجزاء الجسم:

أنماط السلوك اللاواعية التى تشمل التنفس والحركات وحركات الرأس والعيون، التى تعبر عن كيفيات حسية معينة.

الرابط:

مثير خاص قد يكون منظرا، صوتا، كلمة أو لمسة تثير تلقائيا ذكرى معينة وحالة بدنية أو ذهنية، مثلا أغنية.

مقرونة:

تجريب كافة استجابات نشاط معين دون الكون جزءا من هذا النشاط. مثلا: الشعور بركوب العاب الملاهى.

سمعى:

الكيفية الحسية اللاكمية/السمعية وهى تشمل الأصول والكلمات.

المرونة السلوكية:

إمكانك تنويع التصرفات بغية أحداث الاستجابة المرغوبة عند شخص آخر.

المعتقدات:

هى تعميمات عن نفسك و/أو العالم الخارجى.

التعميم أو التخصيص:

النظر إلى موقف من زاوية واسعة أو من ناحية أكثر تفصيلا بقصد تحقيق غاية معينة.

الانسجام:

عندما تكون الأهداف والأفكار وأنماط السلوك كلها متوافقة ومتناغمة.

مفصول:

رؤية/تجريب حادث من خارج جسم المتحدث. مثلا: رؤية نفسك على شاشة سينما أو رؤية نفسك وأنت طائفا فوق حادث.

السلوك الخارجى:

سلوك يراه الجميع.

تلميحات استعمال العيون:

حركات لا إرادية للعيون تدل على عملية داخلية للبحث عن المعلومات وتعرفنا أن شخصا يرى صورا داخلية ويسمع أصواتا داخلية أو يجرب مشاعر.

المرونة:

توفر الخيارات البديلة فى موقف ما.

ذوقى:

الكيفية الحسية للذوق.

حركى:

الكيفيات الحسية للمس والتوتر العضلى (احاسيس) والانفعالات (المشاعر).

نموذج "التدقيق":

مجموعة مميزات لغوية وأسئلة من اجل تحديد ما هى رؤية الشخص للعالم عن طريق لغته الكلامية.

عكس الفعل:

وضع الذات فى وضعية مماثلة للشخص الآخر بغية إقامة علاقة معه. وهى عملية اتصال تلقائية الحدوث.

عدم الموافقة:

شخص يستخدم نظاما تمثيليا مختلفا وحركات وكلمات مختلفة عما يستخدمة متحدثه، مسببا بذلك عدم توافق فى الاتصال.

العامل الشكلى:

فى اللغة الإنجليزية هى الكلمات المتعلقة بالإمكانية والضرورة مثل مفردات: قادر، غير قادر، يجب.

نموذج العالم:

وصف الخريطة الذهنية لتجارب شخص ما.

التشكيل:

هو عملية البرمجة اللغوية العصبية الخاصة بدراسة امثلة حية للتفوق والامتياز الانسانى وهدفها ايجاد التمييز الرئيسى الواجب إجراؤه من اجل الحصول على نتائج متشابهة.

البرمجة اللغوية العصبية:

البرمجة اللغوية العصبية هى: **البرمجة** تشير إلى أفكارنا ومشاعرنا وأعمالنا. **اللغوية** تشير إلى قدرتنا على استخدام اللغة الملفوظة وغير الملفوظة. **العصبية** تتعلق بجهازنا العصبى، مسلك حواسنا الخمس التى عن طريقها نرى، نسمع، نشعر، نتذوق ونشم.

غير لفظي:

بدون كلمات. تشير عادة إلى الجزء المتناظر فى سلوكنا مثل نبرة الصوت أو ميزة أخرى فى السلوك الخارجى.

الشمى:

الكيفية الحسية للشم.

المطابقة:

موافقة السلوك والوضعية واللغة والتأكيدات اللغوية عند شخص آخر من اجل اقامة علاقة معه.

التأكيدات اللغوية:

هى الكلمات التى تدل على النظام التمثيلى المستخدم فى حالة الوعى. أمثلة: ... "كما أراه" "طلبت منه أن يستمع" "شعروا بأنهم لم يكونوا متصلين"

النظام التمثيلى المفضل:

الكيفية الحسية الأكثر استعمالا وتطورا عند شخص ما.

العلاقة:

العملية الطبيعية لموافقة ومناسقة شخص آخر.

النظام التمثيلى:

الكيفيات الحسية: البصرية، السمعية، الحركية، الشمية، الذوقية. تسمى تمثيلية لأنه من خلالها يقوم العقل البشرى بالتعبير عن الذكريات والأفراد.

الكيفيات الحسية:

الحواس الخمسة التى من خلالها نرى، نسمع، نلمس، نتذوق ونشم. راجع النظام التمثيلى.

الحالـــة:

هى فسيولوجية وعصبية حالة ذهنية معينة أو مهارة ان كانت ايجابية أم سلبية.

الاستراتيجية:

هى برنامج ذهنى معد ومصمم لإحداث نتيجة معينة.

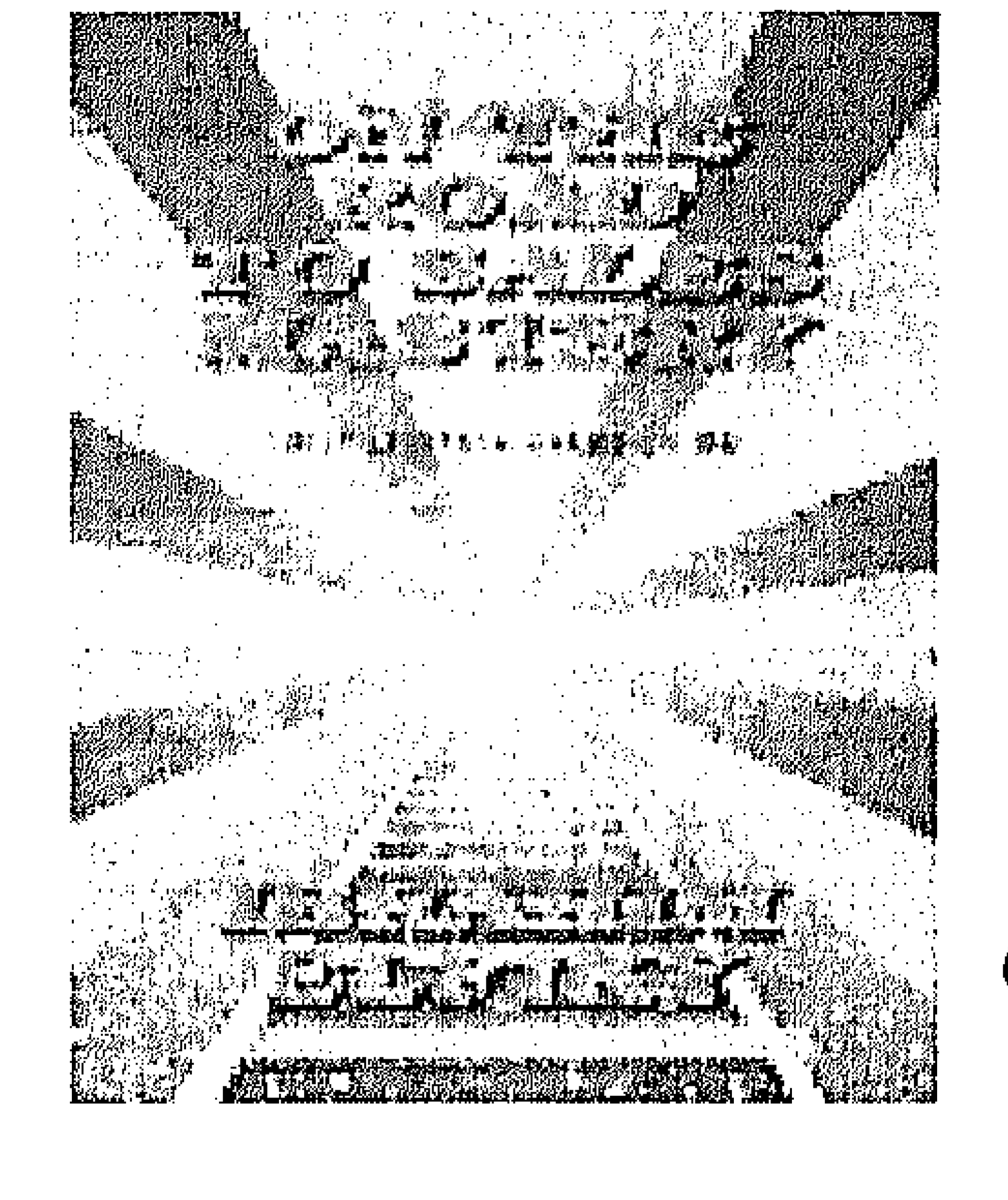
اللاواعى:

هو قسم العقل الخارج عن وعينا والذى فى إمكانه استيعاب ما يزيد عن مليونى قطعة معلومة فى الثانية.

إصدارات دكتور "إبراهيم الفقي"

بلا حدود فن المبيعات

الكتاب الأفضل رواجا



احدث مرشد فى فن البيع
والآن يمكن الاطلاع على أحدث المهارات وأكثرها تفوقا فى فن البيع وهى فى متناول يدك.

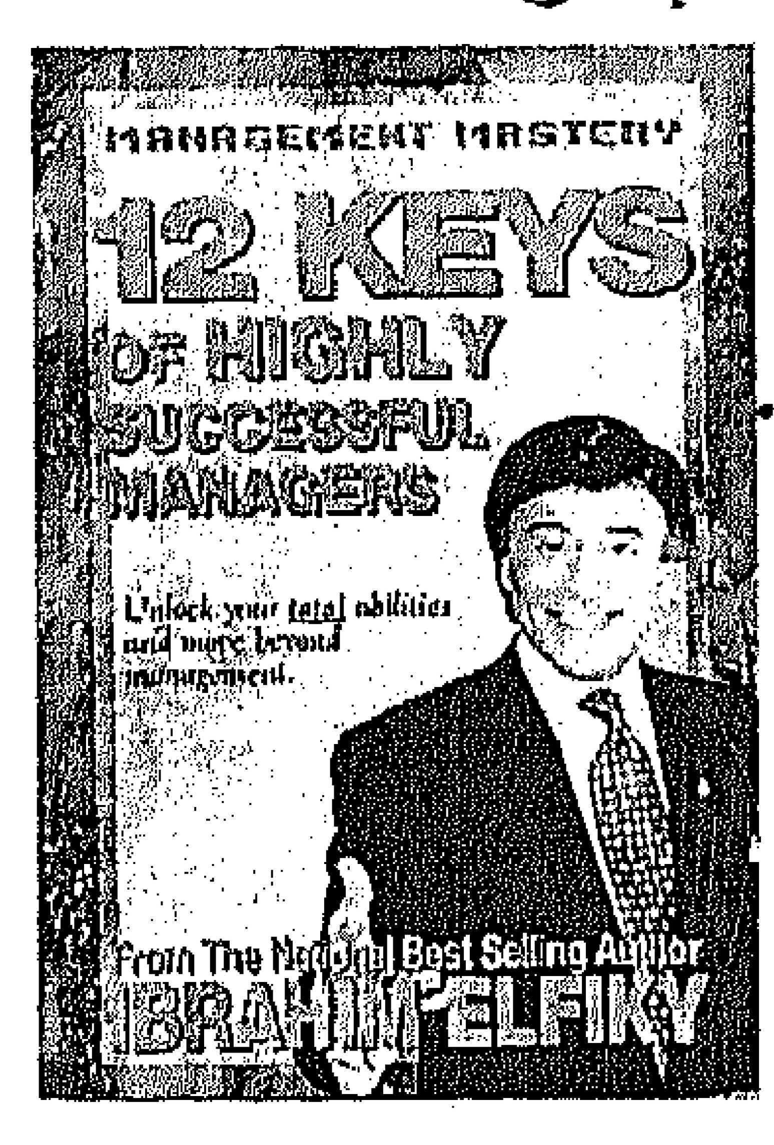
- العشرون تقنية الأفضل رواجا لإنهاء البيع.
- القواعد الذهبية السبع للتغلب على اعتراض الزبون.
- الكلمات الخمسة عشر الأكثر إقناعا والأنواع الأربعة لأسئلة الإقناع.
- الأسرار العشرون للعرض الناجح.

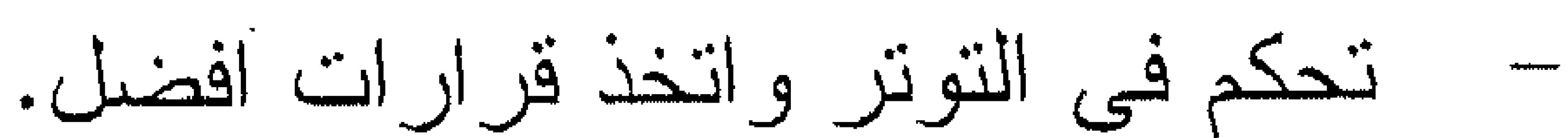
فقط ١٩,٩٥ $

فن بناء الفريق الناجح وكيفية المحافظة عليه:

الكتاب الأفضل رواجا

أزل الكابح عن قدرتك الإجمالية وتحرك ابعد من الإدارة



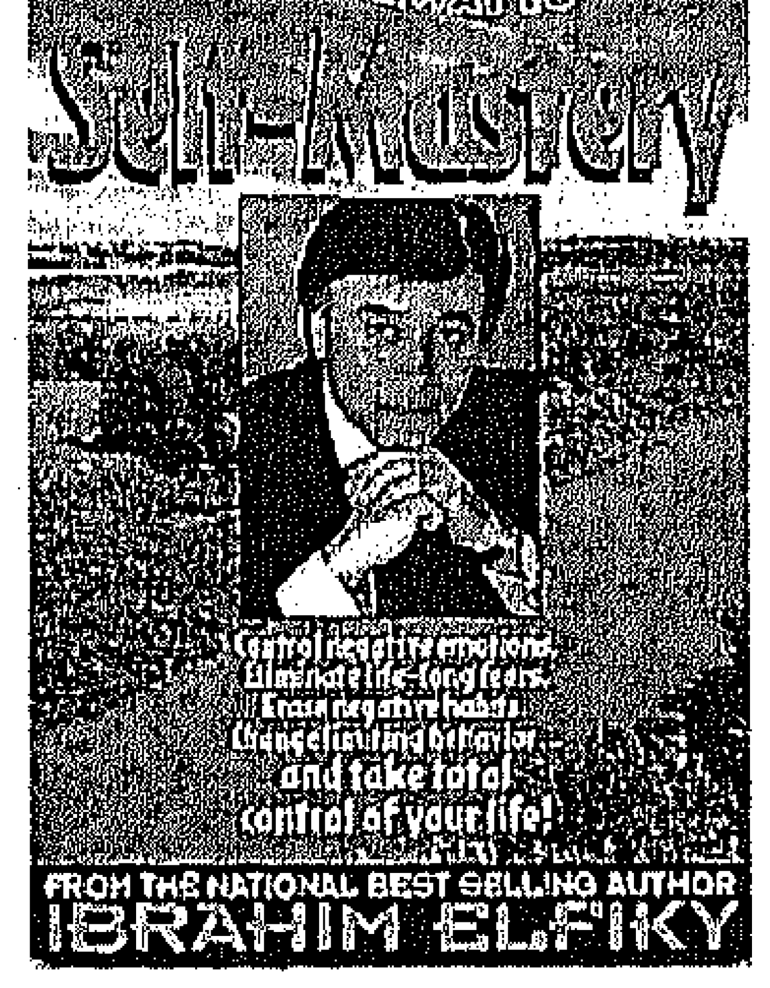


- تحكم فى التوتر واتخذ قرارات افضل.
- أجد حوافز لك ولفريق المبيعات العامل معك.
- ضع أهدافا لك وحققها.
- كن مديرا يتقن ادارته للزمن.
- تحول الى زعيم ناجح وابنى فريقا مترابطا.

فقط ٢٩,٢٥ $

قوة التحكم فى الذات

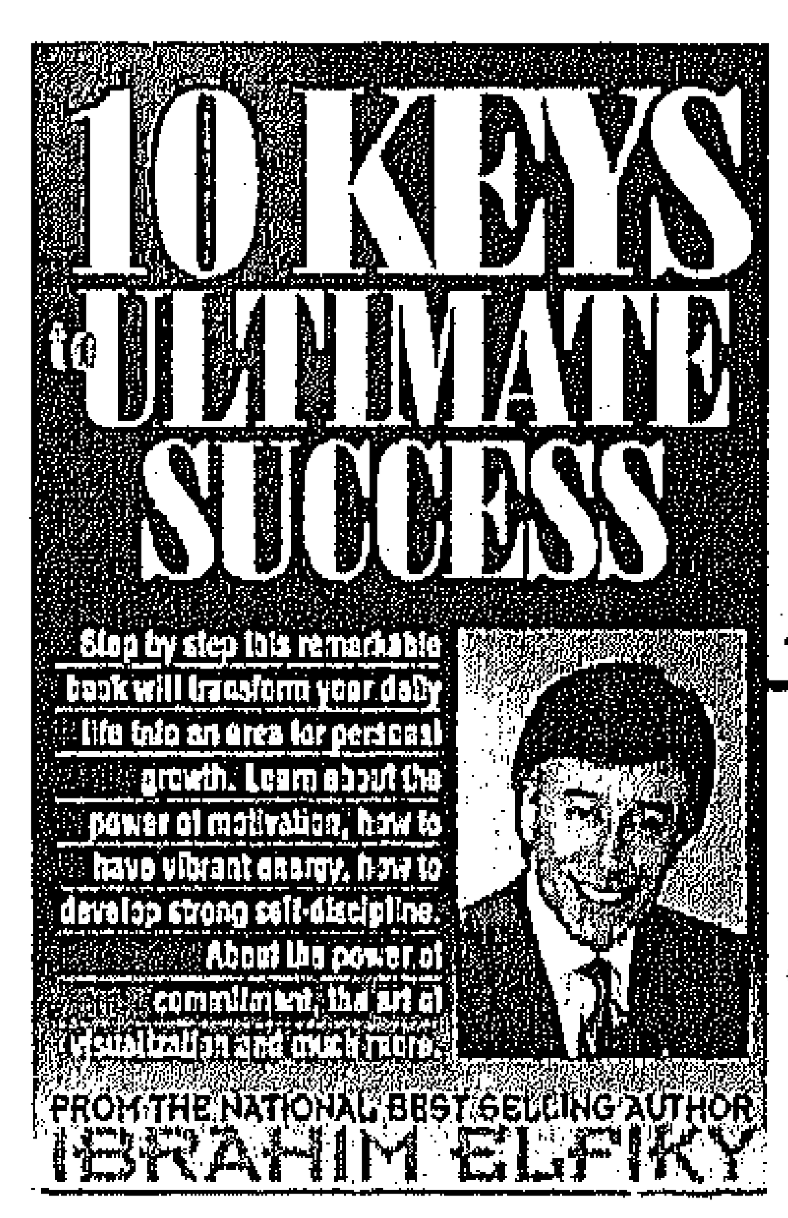
فى هذا الكتاب المغير لحياتك، يمكنك تعلم كيفية استمداد قوتك من طاقاتك الداخلية.



- حول سلوا سلبيا إلى سلوك قوى ومؤثر.
- تحكم فى انفعالاتك وحالتك الذهنية.
- قلل مخاوفك.
- تغلب على القلق.
- ابعِد الهلع المرضى.

فقط ١٩,٩٥ $

المفاتيح العشرة للنجاح المطلق



- الحافز القوى والدائم.
- الطاقة اللازمة لحياتك المهنية وحياتك الشخصية.
- قدرة المعرفة من خلال العمل والمهارات والتوقع والالتزام والصبر والتصور.
- الثقة فى إنقاص الوزن الزائد والاستغناء عن الأرطال الزائدة نهائيا.

فقط ١٩,٩٥ $

أسرار العلاقات الناجحة

تعلم:



- كيفية تأثير برمجتك السابقة على علاقاتك الإنسانية.
- الفارق الرئيسى بين الرجل والمرأة.
- دورة العلاقة البشرية وكيف تبدأ وتنتهى العلاقات.
- صيغة العلاقة الصحية.
- كيف يؤثر الأدراك فى حكمك على الناس.

فقط ١٩,٩٥ $

نجاح بلا حدود

غيرت هذه الشرائط الكاسيت حياة الآلاف،
دعها تغير حياتك أيضا.

- سيطر على انفعالاتك تحت أية ظروف.
- تخلص من أية عادات سلبية.
- تخلص من المخاوف المستمرة مدى الحياة والصدمات النفسية.
- ابنى الثقة فى نفسك.
- امتلك الطاقة النابضة بالحياة والنشط.
عن الأرطال الزائدة نهائيا.

فقط ٧٩,٩٥ $

حرر طاقاتك الكامنة

تدريب في الشركات (أماكن العمل)



احضر الدكتور إبراهيم الفقى إلى منظمتك
لخمسة أسباب هامة :

١ - سوف يجرى تدريبك أنت وأفراد منظمتك على يد أحد المحاضرين الدوليين المشهورين عالميا والأكثر براعة ومهارة والذى سبق له تدريب ما يزيد عن ٥٠٠٠٠٠ شخصا فى العالم و ٣٠٠ ضمن ٥٠٠ من أثرى وأضخم الشركات.

٢ - سوف تصلك آخر المعلومات وأكثرها تأثيرا فى السوق، من شأنها تزويدك بالأدوات البالغة القدرة التى تساعدك على تحقيق أهدافك.

٣ - سوف يتم تهيئة الخدمات لكى تلائم احتياجات منظمتك.

٤ - سوف تستفيد من كل هـذا - سـوف يـتعلم فريقـك ويمارس ويطبق مهاراته المكتسبة حديثا.
٥ - يمكنك اختيار اللغة التى تفضلها. فالدكتور الفقى يلقـى تدريبه باللغات الإنجليزية والفرنسية والعربية.

كذلك فإن الدكتور الفقى والمركز الكندى للبرمجـة اللغويـة العصبية يقدمون برامج تأهيل للممارسين وأستاتذة الممارسـة والمدربين فى البرمجة اللغوية العصبية. والتنويم بالإيحاء وفقا لطريقة اركسون والذاكرة.

عيادة الدكتور إبراهيم الفقى الخاصة



<u>يمكن لأى شخص أن يستفيد:</u>

أن كنت موظفا طموحا أو عاملا من منزلك أو مديرا تنفيذيا مشغول، من ما تكون ومهما كانت وظيفتك أو عملك، فالدكتور الفقى فى إمكانه مساعدتك على أن تصبح افضل ما يمكنك، وتوجيهك نحو حياة أكثر إنجازا وتحقيقا، مليئة بالصحة والسعادة.

- التحكم فى الانفعالات السلبية مثل القلق ونوبات الخوف المرضى والتوتر والغضب والانهيار العصبى.
- التخلص من العادات السلبية مثل الخجل والإسراف فى الأكل والأرق وعدم الثقة بالذات.
- إلغاء المخاوف المرضية مثل الهلع المستمر مدى الحياة والصدمات النفسية.

معلومات الاتصال

لطلب الكتب وشرائط الكاسيت

للتدريب فى الشركات وأماكن العمل

للعيادة الخاصة

للحصول على معلومات بخصوص برامج التأهيل التى
نوفرها أو إذا كنت ترغب فى الاتصال بالدكتور الفقى شخصيا

357 Roger Pilon,

Dollard-des-Ormeaux, Quebec,

Canada H9G 2W1

☎ (514) 624-2322

Fax: (514) 624-1322

Website: www.ctcnlp.com

e.mail: info@ctcnlp.com

train@ctcnlp.com



د. إبراهيم الفقى هو رئيس معهد التدريب الأمريكى للبرمجة اللغوية العصبية، ومؤسس ورئيس المركز الكندى للبرمجة اللغوية العصبية وشركة كيوبس الدولية. وقد ألف العديد من الكتب نالت لقب الأفضل رواجا، منها: "١٢ مفتاحا للمديرين المتفوقين" و"السبل إلى السيطرة على الذات" وهو حائز على شهادة الدكتوراه فى الميتافيزيقيا، وهو مدرب مؤهل فى البرمجة اللغوية العصبية، وممارس معتمد فى التنويم بالإيحاء. لقد حاز الدكتور الفقى على اكثر من ٢٣ شهادة و٣ من ارفع وارقى المؤهلات فى مجال السلوك البشرى، والتسويق والمبيعات والإدارة - واشترك أيضا فى البرامج الرئيسية للتليفزيون الأمريكى والكندى والشرق الاوسطى - والمعترف به انه أحد المحاضرين الأفضل تفوقا وبراعة فى العالم.

"هذا أروع كتاب قرأته منذ وقت مضى فى فن الاتصال - وهو مرحلة تأخذك خطوة بعد خطوة إلى النمو والنجاح اللا محدودين."

يوسف سيداروس

المدير العام لشركة لندن للتأمين على الحياة

البرمجة اللغوية العصبية وفن الاتصال اللامحدود

لأن نوعية حياتنا تحددها نوعية اتصالنا بذاتنا وبغيرنا، إذن فنحن بحاجة إلى تجهيز أنفسنا بالاستراتيجيات والتكنيك المناسبين لكى نصبح رجال اتصال متفوقين، وهذا عينه ما سوف يؤديه لك هذا الكتاب.

يمكنك تعلم:

- تحويل الصوت الداخلى السلبى إلى صوت إيجابى.
- التحكم فى انفعالاتك وأنماط إدراكك الحسى.
- إيجاد علاقة طيبة وناجحة حتى مع أصعب الناس
- اكتشاف شخصيات الناس باستخدام النظام التمثيلى
- استخدام تلميحات العيون.
- العمل بالاعتماد على أنظمة التطابق والتشكيل و
- السيطرة على صيغة الاتصال المطلق.



ISBN #0-9682559-4-9

